נציג תלונות הציבור

כשהאזרח הקטן עושה QA לממשלה

מבוא למהדורה המוקדמת

תאריך פרסום: 08/03/2025

את הספר הזה התחלתי לכתוב בספטמבר 2023, היה לי כל כך בוער להוציא לאור את המחדלים של השירות הציבורי שכתבתי 41 דפים עד השבעה באוקטובר. מאותו רגע שמתי את הספר בצד, ועכשיו, החלטתי שוב שהמצוקה כל כך גדולה, ואני חייב לפרסם את מה שיש לי עד כה בהקדם האפשרי. קחו בחשבון שהטקסט שתקראו כרגע זו גרסה ראשונית.
מאז שהתחלתי לכתוב את הספר עברו 518 ימים, ועדיין השרים בממשלה מתעסקים בריבים פוליטיים, מסיתים נגד הקיבוצים ונגד משפחות החטופים. מנסים להעביר שוב הפיכה משטרית באמצעות, בין היתר, ניסיון להדיח את היועמ"שית, לקבוע בהחלטה ישירה של שרי הממשלה מי יהיה נציב תלונות השופטים, השתלטות על התקשורת באמצעות חיזוק ומימון ערוץ 14, ניסיון לסגור את ערוץ 11, רכישת סיקורים חיוביים בערוצי תקשורת בדיגיטל על חשבון קופת המדינה[1] ועוד. שרי הממשלה ממנים את המקורבים שלהם ומתעסקים כל היום בתדמית שלהם בסושיאל, בלהחביא את הפשעים שלהם, או לדאוג לעוד פרוטקציות והטבות מלוביסטים. כל זה בזמן שיש להם בין הטיסות למרוקו, צרפת, אנגליה, **הונגריה**, ארה"ב ועוד. הזמן שלהם מוקדש לדברים האלו, ולא לחטופים שעדיין בעזה, או לעינוי שעובר אזרח בישראל בכל יום בכל תחום בחיים, כי אחריות הממשלה בכל.

---

[1] תחקיר "הארץ": שרים בליכוד דאגו לכסף מקופת המדינה, באימפריית "ישראל בידור" סיפקו להם סיקור חיובי

תוכן עניינים

רעיונות נוספים

- עוד סיפורי הצלחות
- על תביעות קטנות
- פרק שיציין את כל הפניות שהגשתי (בערך) וסימון של בוצע או לא בוצע (גרפי יפה, תאריך הגשת הפנייה, תגובתם וכו')
- כלים דמוקרטיים נוספים: הסדנא, הגשת ערר על כריתת עץ, אתר הכנסת, כל זכות, תעודת זהות בנקאית, התנועה לאיכות השלטון, התנועה לטוהר המידות, המכון הישראלי לדמוקרטיה,...
- עיתונאות ביקורתית: שקוף, המקום הכי חם,..
- החזון (דאטא שיאפשר לנו לבקר את המדינה, שיותר אנשים ידווחו על עוולות והסטטיסטיקה הזו תהיה שקופה לציבור)

פרולוג

"נראה לי אתה משעמם לך בחיים אדון ישי"

כך אמר לי נציג במוקד פניות הציבור של המשטרה.

נכון לספטמבר 2023, שלושה חודשים אחרי שפתחתי את התיקייה במחשב שנקראת "נציג תלונות הציבור", הגשתי יותר מ-200 תלונות על גופים ממשלתיים באמצעות הטפסים שלהם באינטרנט של פניות הציבור. מתוכם מעל 20 תלונות על משטרת ישראל, ואני יודע שזו כמות זעומה ביחס למה שמתרחש במשטרת ישראל.
המטרה שלי היא לא להעליב אנשים או לפגוע בממלכתיות של משרדי וחברות הממשלה; המטרה שלי היא לשפר את חווית האזרח הקטן במדינת ישראל אל מול גופי הבירוקרטיה הכבדים, להביא חדשנות אל משרדי הממשלה, ולהציל אותם משקיעה בחוסר יעילות שמובילה לחוסר מוטיבציה מצד עובדי הממשלה, וגם לפגיעה אנושה במשק. אחרי מעל 200 תלונות, אני עד למערכת מכוונת, שמטרתה להכביד על האזרח ולהקשות עליו בכל דרך אפשרית. כל זה נעשה כדי לשמר תדמית חיובית לאותו גוף או חברה ממשלתית, וכדי להתעסק בכמה שפחות תלונות שמייצרות עבודה, במחיר של התעלמות מהציבור וירידה ברמת השירות והתפקוד.

ככה זה נראה:

אזרח מגיש תלונה במערכת פניות הציבור של המשטרה לצורך העניין, נגיד שזו את או אתה.
אתם נכנסים לטופס ורואים שצריך למלא ארבעה עמודים שלמים כדי להגיש פנייה. בוחרים את הנושא, התאריך, מתארים את האירוע, ושלל פרטים נוספים.
הגשתם את הטופס בהצלחה, וקיבלתם אימייל באופן מיידי עם עותק הפנייה שלכם ומספרה. פנטסטי.

מאותו הרגע, יש לרשות הממשלתית 45 ימים לענות לכם. כך קבוע בחוק ההנמקות[2] עבור כל פנייה שהוגשה דרך מערכת פניות הציבור של כל גוף ממשלתי.
כשתקבלו תשובה חזרה (בתקווה שזה אכן יקרה בזמן), תקבלו אימייל שכותרתו "הודעה בעניין פנייתך מספר 11XXXX".
הבעיה היא שמספר הפנייה שמופיע באימייל הזה, הוא לא המספר שאתם קיבלתם כשהגשתם את הפנייה. יש מספר פנייה, ויש מספר משי, לאזרח אין שום דרך לקשר בין הראשון לשני.
כעת אתם רוצים לברר על איזו פנייה מדובר, אבל אין אופציה להשיב לאימייל שקיבלתם, וגם לא מופיע כיצד ניתן ליצור קשר מחדש או לערער על התשובה. במקום שיצורף הלינק להמשך התקשרות, בירורים או הגשת ערר - האזרחים צריכים לדעת בעצמם, שזה נמצא באותו טופס של פניות הציבור, אבל הפעם צריך לבחור בנושא "בירור מצב טיפול בתלונת ציבור" או "ערר על מענה לתלונת ציבור". שם תצטרכו לפרט בתיאור הפנייה את מספר המשי שקיבלתם, לשאול מה מספר הפנייה שמותאם למספר המשי הזה, ולהמשיך למלא את כל ארבעת הדפים של הטופס.

עכשיו אסביר את מה שנראה בעיניי מובן מאליו, שהם הפתרונות והצעות הייעול שהגשתי, על מנת לפתור את הבעיה הזו:

---

[2] חוק תיקון סדרי המינהל (החלטות והנמקות, תשי"ט-1958) - מתוך אתר "כל זכות"

1. לשמור על מספר פנייה אחיד. אני כאזרח לא יודע מה המניעים של המשטרה לתת מספר שונה לפנייה אחרי שהגשתי אותה וקיבלתי מספר אחר. הרי כל פנייה צריכה לקבל מענה. כל מענה לפנייה מקבל מספר משי. מדוע אם כך מספר הפנייה המקורי שאנחנו מקבלים, הוא אינו מספר משי מלכתחילה?
2. עד שיטופל העניין המערכתי הזה, הפתרון המהיר לבינתיים יהיה לצרף ל-pdf של המענה לפנייה, ולכותרת האימייל - את מספר הפנייה המקורי, בנוסף למספר המשי.
3. בתוכן האימייל, צריך להיות כלול טקסט שמציין שלא ניתן להשיב לכתובת המייל הזו, אך ניתן לערער בלינק המצורף (ויצורף לינק שמוביל ישירות לערעור על הפנייה הרלוונטית, בלי צורך להכניס כתובת מגורים ולמלא 4 דפים).
4. כאשר מקבלים אימייל ראשוני על כך שהתקבלה הפנייה, אמור להיות מצורף לינק ל"בירור מצב טיפול בתלונת ציבור" - שיאפשר גם לראות מה הסטטוס שלה, וגם לשלוח הודעה ולשאול מה מצב הפנייה. בלי הצורך למלא 4 דפים של פרטים מחדש.

ממשטרת ישראל נמסר שכל טופסי פניות הציבור מנוהלים ע"י מערך הדיגיטל הלאומי, ושאני צריך לפנות אליהם בנדון. ב-30 ביוני הגשתי פנייה מקוונת למערך הדיגיטל, אך עד היום (23.09.23) זו לא נענתה. יתרה מכך, אף אחת מ-40 הפניות שהגשתי למערך הדיגיטל לא נענתה עדיין. כאשר התקשרתי למוקד 1299 של מערך הדיגיטל, נאמר לי שהם לא מטפלים בפניות הציבור, שהם לא יכולים בכלל לפתוח את זה ולראות פניות של אזרחים, ושעליי לפנות ללשכת מערך הדיגיטל במספר 026664666. למספר הטלפון הזה אין שום איזכור לגבי שעות הפעילות שלו, והוא קו טלפון ביתי ללא ניתוב שיחות כך שלאחר כדקה המתנה, השיחה תנותק. במידה ועונים, תשמעו "הלו" ברוב המקרים, במקום "שלום, מדבר/ת x מלשכת מערך הדיגיטל, במה אני יכול/ה לעזור?" כמו שהייתי מצפה לשמוע.
כשענו לי, נאמר לי שזה מוזר מאוד שהפנו אותי אליהם, ונתנו לי מספר פרטי של מישהי שעובדת במערך הדיגיטל. דיברתי איתה והיא אמרה שזה מוזר מאוד שהפנו אותי אליה ועוד למספר הפרטי. היא בכל זאת הייתה נחמדה וניסתה לעזור לי, אבל עד עכשיו לא קיבלתי מענה בכתב לאף אחת מהפניות שלי למרות שנאמר לי שזה יבוצע.
המשכתי להתקשר למוקד מערך הדיגיטל, ללשכה, ולמספר נוסף של מחלקה אחרת בלשכה כמה פעמים במשך ימים שונים לאורך כל שלושת החודשים האלו, ובכל זאת - טרם קיבלתי מענה.
אחד הנציגים בלשכה אמר לי שמערך הדיגיטל תחת עומס מטורף והוא מאוד מתנצל, אבל אין לו איך לעזור.

כאן זה המקום להצביע על הבעיה. ממשלת ישראל מגדירה את תקציב המדינה באופן שלא יעלה על הדעת. מסגרת התקציב מאושרת בפגישה סגורה של ראש הממשלה ושר האוצר עם בכירי האוצר, לעיתים הממשלה מקבלת סקירה על מסגרת התקציב שבוע לפני שהיא דנה בהצעת התקציב, אולם אין דיון ואין צורך באישור המסגרת על ידי הממשלה. הצעת התקציב מוגשת ימים ספורים לפני הדיון בממשלה, וישיבת הממשלה לאישור הצעת התקציב שהגיש האוצר נערכת ביום אחד ואינה כוללת דיון משמעותי בהצעות ובחלופות לה.[3]

התנהלות שכזו, מונעת את מעורבות חברי הכנסת אשר מייצגים את הציבור במדינת ישראל בהחלטה הגורלית על תקציב המדינה - החלטה שתשליך על יוקר המחיה, על סדרי העדיפויות של עם ישראל, ועל עתידה וכיוונה של המדינה.

[3] מתוך "גירעון דמוקרטי" - ד"ר מיקי פלד

אם כיום מערך הדיגיטל לא מסוגלים להשיב לאזרחים לפניות הציבור עקב עומס, ובתחנות המשטרה תמיד יש תור בלתי סביר להגשת תלונה, ובסניפי רשות הרישוי יש תורים בלתי סבירים ברמה קיצונית - זה סימן שהתקציב לא מנוהל טוב. כשבתהליך בניית התקציב מעורבים משרד האוצר וראש הממשלה באופן כמעט בלעדי, לא מפתיע שנראה תקציב שאינו עולה בקנה אחד עם האידיאלים של יתר חברי הכנסת שאמורים ליצג את יתר העם, ואף נראה תקציב שרירותי, לא יעיל, עם מעט מאוד מלאכת מחשבת, מעט מאוד זמן לאפשר ביקורת ומקצה שיפורים, וזה מאפשר לשליט הכל-יכול לקבוע סדרי עולם ולתת את כספי המסים שלנו למי שהוא רוצה, אותו ראש ממשלה, אותו אדם יחיד בראש הפירמידה.
לכן אנחנו עדים לכך שבתקציב המדינה לשנת 2023 מוקצים מעל 10 מיליארד שקלים למטרות דת, שמתגברות את קהל המצביעים הנאמן, על חשבון דברים אחרים. ישנם שורדי שואה בישראל, אשר מתקשים לשלם על חשמל או תרופות. מענקי הממשלה הם מגוחכים, בעוד שהממשלה לוקחת נתח ממענקים ששורדי השואה מקבלים ממדינות אחרות.

מדינת ישראל צריכה הרבה כסף כדי לקיים את עצמה, בין היתר, כדי לתחזק מערכות בירוקרטיות מאוד לא יעילות. כדי לעמוד בביקוש הגובר, לא מספיק להגדיל כל שנה את כמות נציגי השירות בסניפי המשרדים, אלא צריך להטמיע אוטומציות ושיפורים טכנולוגיים שיזרזו תהליכים, ואף יוכלו לאפשר להסיר משרות ותקנים שיכולים להתייתר.

עובדי מדינת ישראל מקבלים קביעות, לכן שיעור הפיטורים בשירות המדינה עומד על 0.1% בלבד[4], מה שמוביל לעצלנות, חוסר עשייה, דיבור מזלזל כלפי אזרחים - בידיעה שאף עובד לא יפוטר.

כדי לפתור את הבעיה שמערך הדיגיטל לא עונים לפניותיי, החלטתי להגיש נגדם תביעה קטנה, על סך 21,000 ש"ח בגין 21 פניות שלא נענו גם לאחר 45 יום. הדיון נקבע לעוד 7 חודשים מהיום. כמו בכל המערכות הציבוריות עליהן דיברתי עד כה, גם במערכת המשפט יש תת תקצוב, מחסור בכוח אדם ומחסור עצום ביעילות טכנולוגית.
ההשלכות אם כך הן שאזרח שנעשה לו עוול צריך לחכות מינימום חצי שנה רק כדי להתחיל את הסחבת המשפטית ומעשי פשע בישראל קורים למכביר, מכיוון שלוקח שנים עד שהפשע באמת נאכף. רוב האזרחים לא רוצים להיכנס לסחבת הבירוקרטית המתישה הזו ומוותרים מראש. הפשע חוגג.

משטרת ישראל סגרו את כל התיקים שאי פעם פתחתי במשטרה, ומעולם לא קיבלתי עדכון על כך בדואר. לצפות מדואר ישראל שימסרו לך את הדואר שלך זה בכלל הזיה בפני עצמה. על הפקקים בישראל אין צורך שארחיב. באוטובוסים משדרות למרכז, כל נסיעה שלי נמשכת לפחות 50 דקות מעל למתוכנן, וברכבת כל יום יש איחור או ביטול. כשיוצאת רכבת - בקושי יש מקום **לעמוד**.[5]

מערכת החינוך לא התקדמה מאז קום המדינה. בשנים האחרונות רואים שיפור קל, אך זה נותר שיפור מזערי בהשוואה להתקדמות בטכנולוגיה שגדלה במאות ואלפי מונים בקצב אקספוננציאלי. ישנן גם תגליות אקדמיות ומחקרים בתחום הפדגוגיה, שהוכיחו מזמן את מה שמיישמים כיום

---

[4] https://hashiloach.org.il/מיתוס-הקביעות

[5] בשעות העומס, שהן בדיוק השעות בהן רוב אזרחי ישראל צורכים תחבורה ציבורית וחווים חוויה דומה לשלי.

בארצות אחרות אך לא בישראל, למשל: למידה בכיתה שאינה מורכבת מתלמידים שיושבים בזוגות מאחורי שולחן מול מורה שכותב/ת על הלוח עם הגב אל התלמידים. למידה ללא הכתבות, עם מיעוט מבחנים, עם ריבוי אמצעים טכנולוגיים ומיקוד על הקניית ערכים, יצירת קשרים חברתיים ופיתוח חשיבה יצירתית. לעזאזל, כשצפיתי בשיעור ראשון של פיזיקה דרך Khan Acdemy הבנתי מה הפואנטה בכלל ללמוד מתמטיקה, פיזיקה, כימיה וביולוגיה. אם מישהו היה מסביר לי בכיתה א' מדוע אני בכלל לומד את המקצועות האלה, הייתי מתרגש הרבה יותר ללמוד אותם!

אפשר גם ליצור אתר אינטרנט שמשתלב עם הלימודים הפיזיים בבית הספר או בבית, שיכיל קורסים ממיטב המורים כך שלכל ילד או ילדה בארץ, בין אם הם מתל אביב או מדימונה - תהיה גישה לחינוך הטוב ביותר. אפשר גם להציב קיר שקוף מפלסטיק או זכוכית מול המצלמה, כאשר המורה נמצא מאחורי הזכוכית השקופה ורושם עליה כאילו הייתה לוח. את הסרטון המצולם מסובבים בעריכה, כך שניתן לצפות בסרטון בו המורה מסתכל עליך וכותב על הלוח בו זמנית, והטקסט קריא (לא במהופך).

יש טכנולוגיה מדהימה ללימוד תכנות שיזם פר הרלד בורגן, מייסד הסטרטאפ Scrimba. הטכנולוגיה, שנקראת Scrims, מאפשרת קודם כל לחסוך בעלויות אחסון, תעבורת רשת וקצב טעינה של השיעורים עד 99%. ב-Scrim אתם יכולים לצפות בשיעור שבו המורה מקליד קוד, ואתם יכולים להתערב בכל שלב ולהכניס קוד בעצמכם באותו החלון, לשמור שינויים או לא, ולהמשיך לצפות בשיעור.
זה מתבצע ע"י כך שבמקום שיעור וידאו, Scrim מורכב מהקלטת סאונד, מצגת וקבצי הקוד ששוקלים לרוב קילו-בייטים בודדים. הקוד שמאחורי המערכת, מאפשר לסאונד לרוץ יחד עם המצגת ועם הקוד שמשתנה לאורך הסרטון ע"י המורה שמציג את מה שהוא מקליד, ואתם מקבלים סביבת תכנות ממש בתוך השיעור. כל הטוב הזה, ואתם גם חוסכים 99% מהעלויות ומהנזק לסביבה שמגולם באחזקת שרתי אחסון והפחתה של כוח עיבוד ממוחשב. יתרון נוסף לכך שהמערכת שוקלת אחוז בודד ביחס לשיעורי וידאו - הוא שניתן לצפות בשיעורים האלה גם במקומות עם רוחב פס נמוך כגון ערים או יישובים עם תשתית פחות טובה או מקומות עם קליטה חלשה, בין היתר ברכבת.

את הטכנולוגיות האלה אפשר וצריך ליישם ברמה לאומית, אך היושבים בכסאות הקואליציה מזה שנים רבות, לא מניפים אצבע בכיוון. מבחינתם, הם ניסו הכל ובג"צ הכשיל אותם בכל ניסיונותיהם. לכן הם כעת הרימו ידיים ואינם עושים מאומה עד אשר יחריבו את בגצ, אשר פסל רק 23 חוקים - כמות זעומה מאוד ביחס לחוקים הנוראיים שאנחנו רואים את חברי הקואליציה מנסים להעביר, למשל הצעת חוק ל**ביטול החובה להפריש תשלומי פנסיה** לעובדים זרים שהונחה על שולחן הכנסת ע"י השר בן גביר.

מבין 23 החוקים שבג"צ פסל, היה ביטול הוראה בחוק השיפוט הצבאי, שהתירה מעצר של חייל למשך 96 שעות בטרם הבאתו בפני שופט. בג"צ גם אילץ את הממשלה להגדיל את הפיצויים למפוני ההתנתקות. לולא בג"צ, ממשלת שרון הייתה ממשיכה עם תוכנית התקציב המקורית שלא כללה את מיגון מוסדות החינוך בעוטף עזה, כאשר לממשלה היו טיעונים עלובים ומהצד השני מציגים להם השופטים את עלות המיגון (192 מיליון ש"ח), אל מול הסכנה הנשקפת לחיי אדם. למזלנו, ב-2007 בג"צ הגן עלינו מפני החלטה ממשלתית שרירותית ורעה. בכל אופן, בג"צ אינו יכול להיות דיקטטור, זה הרעיון בהפרדת רשויות. לבג"צ אין את הכוח שיש לממשלה לחוקק חוקים או להגדיר את תקציב המדינה. כשבג"צ פוסל חוק, הממשלה יכולה להגיש אותו מחדש, תוך כדי

שהם משנים סעיף אחד, מילה אחת, ואולי הפעם זה יעבור. כמובן שרצוי שהממשלה תקשיב לרשות השופטת, ואם ביטול מיידי וחד של קצבאות האברכים זה דבר שלא עובר בג"צ, אולי להציע ביטול איטי שיקטין את הקצבה לאורך 5 שנים, עם שנה או שנתיים של התראה מראש - זה נוסח להצעת חוק שכן יעבור את מבחן בג"צ. הפולטיקאים שמקטרים על בג"צ הם או עצלנים, או עושים את הדבר הזה בכוונה, כדי להכשיר הפיכה דיקטטורית.

כל הדברים שתיארתי עד כה, לא מתיישרים עם עמדת תומכי ביבי השרופים שמסרבים להאמין שמדינת ישראל אינה במצב אופטימלי, שהמצב טעון שיפור - ויש איך לשפר. זה גם לא מצריך רפורמה במערכת המשפט שתרסק את גופי הביקורת על הממשלה, ולא תלוי באליטות בפקידות הממשלתית השמאלנית לכאורה כמו שהשואף לדיקטטורה ומעריציו טוענים.

בספר הזה תגלו את עומקם של המחדלים בשירות לאזרח הישראלי, תקבלו כלים שימושיים כדי להתמודד יותר טוב בעצמכם אל מול הבירוקרטיה, ותוכלו לעשות שינוי אמיתי שישפיע גם על הגברת המבוגרת שהאוטובוס תמיד מדלג עליה, וגם על הפנסיונר הטרי שצריך להתמודד עם טפסי הפנסיה. יחד, כציבור גדול של אזרחים אקטיביסטים, שמודע לזכויותיו ולכלים הדמוקרטיים העומדים לרשותו, נוכל להציף כל בעיה קיימת, לוודא שהתהליך מתקדם, ולקבל נתונים לניתוחים סטטיסיים שיאפשרו לנו למדוד את איכות השירות שאזרחי ישראל מקבלים בעבור המס שאנחנו משלמים.

על הסופר

שלום לכם, אני ישי פרנקל - כך הייתי מתחיל כל סרטון בערוץ היוטיוב שלי שפתחתי בגיל 10, HowToEvery. נולדתי בדימונה לאבא ארגנטינאי ואמא פולנייה ב-1999, אחרי 3 בנות כשהבכורה בדיוק חוגגת 18. בגיל 3 הרסתי להורים שלי את המחשב בבית בכך שנגעתי והתעסקתי בכל מה שאפשר עד שאפילו הטכנאי לא הצליח לסדר את המחשב.
ההורים שלי בתגובה קנו 2 מחשבים, אחד שיישאר שלהם, ואחד שאני אוכל להתעסק איתו ושזו תהיה האחריות שלי הפעם אם הוא יפסיק לעבוד. אני מבסוט על ההורים שלי כל כך, במקום לכעוס עלי שהרסתי את המחשב, ואולי לגרום לי לא לרצות לגעת במחשבים יותר כי אני ילד שהורס מחשבים - הם נתנו לי עוד הזדמנות להמשיך לחקור, וניסו לשכנע אותי להיות טיפה יותר מושכל עם הדברים שאני עושה כדי שלא אהרוס את המחשב החדש, אפילו שהם בעצמם לא הבינו מה עשיתי.

מאז, הייתי ילד מחשב. הייתי חוזר הביתה בריצה אחרי בית ספר כדי לקרוא מילים משירים של הדג נחש בשירונט, לשחק מייפל סטורי, איקרים או טרויאן, איזרה-סולג'רס, מלך הפלאפל או כל המשחקים האחרים שהיו באותה תקופה. הייתי חוקר את האינטרנט ואת ה-deep web, למדתי לבנות אתרים ולערוך בפוטושופ ומאז כל תוכנה שהייתי מוריד, הייתי לומד באופן עצמאי די מהר איך להשתלט עליה.
כשפתחתי את ערוץ היוטיוב שלי, זה היה כדי לתת מענה לכל אותם אנשים ששואלים אותי שאלות שחוזרות על עצמן בנוגע לעזרה טכנית בתוכנות מחשב. עם הזמן הערוץ צבר מספר רב של עוקבים ואני זוכר שבאחד הימים בסמינר של תוכנית מנהיגות שהייתי בה, הרהרתי מה המטרה שלי עם ערוץ היוטיוב, מה אני רוצה להשיג כיום. הבנתי שחוץ מההנאה שלי ביצירת סרטונים שעוזרים לאנשים, אני רוצה להשפיע. הייתי רוצה לצבור קהל צופים כמה שיותר גדול, כדי

שייחשפו לתכנים שאני מעלה ובינהם מסרים חשובים כגון זיהום האוויר והתחממות האקלים, טבעונות ועוד.

בגיל 17 קיבלתי פרופיל 64 והתמיינתי לגאמ"א ביחידת 8200. בגיל 18 עשיתי שנת שירות בטורונטו, קנדה דרך הסוכנות היהודית וכשחזרתי לארץ בגיל 19, צה"ל כבר סגר את המיונים ל-8200 למחזור שלי - למרות שהתמיינתי כבר במחזור הקודם, וניסיתי לבקש ראיונות בסקייפ (לפני שזום היה פופולרי), אך כמובן שנתקלתי באטימות צהל"ית טיפוסית. תמיד תהיתי איך מתקבלים לתפקיד של מטיס רחפן, קשרי חוץ, עריכת וידאו או גלי צהל. למרות כל הניסיונות שלי לבקש משהו בסגנון מנציגי וקציני יחידת מיטב - האופציות האלה מעולם לא נפתחו עבורי. צה"ל עובד בדרכים נסתרות, ויש תפקידים שחשופים רק לאנשים מסוימים. בגלל הבירוקרטיה במערך כוח האדם של צה"ל, הגעתי למערך הטכני של חיל האוויר, שם קיבלתי תפקיד של טכנאי דרג א' למטוסי המוזיאון בחצרים. הייתי מתחזק ומוציא לטיסה את הסטירמן וההרווארד שהיו יוצאים לטיסות ראווה כ-4 פעמים בשנה, ביחד עם צוות של עוד 3-4 חברים ומפקד מדהים. הספיטפייר היה במוסך רוב השירות שלי, ובכללי, הייתי עושה יומיות ומגיע לבסיס כדי לעשות בדיקה למטוס בערך פעם בשבוע. שאר הזמן הייתי ממלא מסמכים ומעתיק טקסטים מדף אחד לדף אחר. בזמן הפנוי שהיה לי שם בשפע, הייתי מנצל כדי ללמוד ולקרוא.

לא ככה תכננתי שייראה השירות הצבאי שלי, הגעתי למקום שלא מנצל באופן יעיל את היכולות שלי. 90% מהזמן שלי שם, אשר ממומן ע"י תקציב המדינה, לא באמת תרמתי למדינה. אם זה המצב, לפחות הייתי הולך לעשות תואר בינתיים, ועוזר לקדם את העולם בדרכים אחרות כגון חקר longevity. מעבר לכך, כילד בגיל 18, גם אני הייתי רוצה לטעון ש"תורתי אומנותי", ושאני מעדיף ללכת לעשות תואר בביו-אינפורמטיקה ולסייע בחקר הסרטן על פני גיוס לצה"ל.

בכל אופן, השירות הצבאי שלי הסתיים, ואת הכאפה של האזרחות קיבלתי לאט לאט. היה לי כיף ביציאה לאזרחות, גרתי אצל ההורים, למדתי מהאינטרנט ושלטתי בזמן שלי כמו שאני רוצה לשלוט בו. בשלב מסוים יצאתי מהבית של ההורים שלי, וכשההכנסות שהיו לי מהעסק העצמאי שהיה לי כבר לא הספיקו - הייתי חייב למצוא עבודה. התחלתי לעבוד בהייטק, משרה התחלתית כזו שלא באמת מצריכה ידע בתכנות, אבל כזו שיש לך סיכוי גבוה להתקבל אם יש לך ידע בתחומי ההייטק. מאותו הרגע נכנסתי ללופ, למטריקס. קם ב-5 בבוקר כדי להגיע לעבודה ב-8, מסיים לעבוד ב-5 בערב ומגיע הביתה ב-7. אני יכול גם להגיע לעבודה ב-9 בבוקר ולחזור הביתה ב-8 בערב.
כמו שאמרו הדג נחש: "איזה כיף יש זכות בחירה אישית".

במטריקס אין לך זכות בחירה, אתה משחק במשחק שהגדירו הפוליטיקאים, הם קובעים כמה זמן זה סביר לעבוד, הם לוקחים החלטות שישפיעו על איפה ייפתחו חברות הייטק ואיפה לא, הם קובעים כמה תשלם על מים ועל האדמה שאתה עומד עליה. הם קובעים כמה הנחה תקבל בהתאם לקריטריונים שהם יבחרו, איזה קנס תשלם על איזו עבירה מומצאת, ועל אילו עבירות חמורות לא תחול אכיפה. במטריקס של מדינת ישראל אנחנו חיים במשחק לא פייר, שמנוהל כמדינה אנרכו-דיקטטורית, בה האזרח לא זוכה להגנה ע"י רשויות אכיפת החוק, אבל כן יש אכיפה חזקה היכן שצריך לגבות כסף מאזרחים או להפעיל כוח כלפי אזרחים שצורכים סם מרחיב תודעה או מתנגדים למשטר.

עברו כמה שנים אחרי השחרור עד שהבנתי את המטריקס, ועכשיו כשאני חשוף אליו, אני לא מחפש לברוח ממנו. אני רוצה לתקן אותו. אנחנו לא בוחרים לחיות במטריקס אלא נולדים לתוכו,

לכן הייתי רוצה לאפשר חיים בתוך מטריקס קל יותר, שיאפשר לצאת לחופש כלכלי בגיל מוקדם יותר.

המשחק שאנחנו חיים בו אינו פייר או שיוויוני מכיוון שאנשים בעלי כוח, האנשים שבשלטון, מגדירים את החוקים ומזיזים תקציבים באופן שמיטיב עם המקורבים, ופוגע באזרח הקטן. יש כאלה שמשחקים עם "צ'יטים", ויש כאלה שנולדו בדימונה למשפחת עולים. זה לא קשור אם אתה מזרחי או אשכנזי, זה קשור לכמה אתה מקורב לפוליטיקאים שבשלטון. המשחק האי-שיוויוני הזה, אומנם טוב לאלה שקרובים לחלוקת העוגה, אבל פוגע אנושות בכל שאר אזרחי ישראל. אם יהיה שיוויון וממשלת ישראל באמת תפעל כדי להטיב עם כל אזרחי ישראל במקום לחפש איפה אפשר לגרוף תקציבים למשכורות וג'ובים - המשחק יהיה שיוויוני, פחות קשה ופחות יהיה צורך להיעזר בצ'יטים מלכתחילה. מעבר לכך, כדי לסגור את פער אי-הביטחון התזונתי בישראל נדרש להציל רק 20% מהמזון האבוד, בשווי 3.2 מיליארד שקל.[6] הצלת מזון מאפשרת לעשות זאת בעלות של 880 מיליון שקל בלבד. פחות מהתקציב של כרטיסי המזון של דרעי.

כיום אני בן 24, עבד של המטריקס בימים ראשון עד חמישי, גר בשדרות ומתופף בהפגנה המקומית כל יום שבת נגד התנהלות הממשלה. בשאר הזמן אני מנגן תופים וחצוצרה, משתתף בערבי ג'אם בעיר, ולומד באופן עצמאי בעיקר ניתוח נתונים ולמידת מכונה.

כשאהיה גדול, אני רוצה להיות ראש הממשלה.

פרק 1 - המערכת המסורבלת של פניות הציבור

באחת משיחותיי עם רב פקד במערך פניות הציבור של המשטרה, הוא ציין שכל מערכות פניות הציבור במשרדי הממשלה מתבססות על אותה המערכת. זה הצחיק אותי, מכיוון שכבר הגשתי פנייה למערך הדיגיטל על מנת שיעשו את כל טופסי פניות הציבור של כל גופי הממשלה באופן אחיד, עם מאפיינים של ירושה. ירושה במונחים של תכנות, אומרת שאובייקט מסויים, למשל הטופס של פניות הציבור של משטרת ישראל, יכול לרשת מאפיינים של אובייקט אחר, למשל טופס פניות ציבור כללי ראשי. באופן הזה, לטופס משטרת ישראל יהיו כמה מאפיינים מיוחדים שלא נראה בטופס פניות הציבור של משרד התחבורה, אך אם תהיה החלטה לשנות את הגודל המקסימלי לקובץ מצורף, השינוי יחול על כל הטפסים של כל משרדי הממשלה, בגלל שזה מאפיין משותף שכל הטפסים יורשים מאותו טופס ראשי.

כשנכנסים לכל אתר אינטרנט דרך דפדפן גוגל כרום, ניתן ללחוץ קליק ימני, לבחור באופציה "בדוק מרכיב" ולגלות את מאחורי הקלעים של הקוד שעליו בנוי האתר. ניתן גם לצפות ב-Console שמכיל נתונים שהמתכנתים בוחרים להציג ("להדפיס" למסך, בשפה תכנותית) לצורך פתרון בעיות. יופיעו שם גם שגיאות במידה ויש כאלו. באופן הזה גיליתי שחלק ממערכות פניות הציבור נכתבו בשפת תכנות ASP.NET בעוד שבחלק מהמשרדים הטופס נכתב ב-React. בעזרת ה-Console אני גם יכול לראות שברוב אתרי הממשלה יש באגים עוד לפני שבכלל לחצתי על משהו.

[6] נובמבר 2020, גלובס - "כך הישראלים מאכילים את הפח: אובדן מזון בגובה מיליארדי שקלים בשנה"

למרות מה שאותו רב פקד ביחידת תלונות הציבור (ית"צ) של משטרת ישראל אמר לי, מערכת פניות הציבור של משרד התחבורה פועלת באופן שונה לגמרי, אפילו ששתי המערכות נכתבו ב-ASP.NET




מדינת ישראל
משטרה

עמוד 1 מתוך 3



סימוכין: [redacted]
פניות הציבור

פרטים כלליים (שדות המסומנים בכוכבית (*) הם שדות חובה)

נושא הפניה

נושא הפניה

פניה בנושא אחר הקשור למשטרה,

פניה בנושא אחר הקשור למשטרה,

תאריך האירוע

25/06/2023

תיאור הפנייה

הפנייה היא בנוגע לאתר הזה, בקישור:
https://forms.gov.il/globaldata/getsequence/getHtmlForm.aspx?formtype=pniotzibur%40police.gov.il

מדוע לא ניתן להוסיף גרשיים בשדה של תיאור הפנייה? זה שימושי בהמון מקרים. למשל:
1. ניסיתי לשים גרשיים סביב המלים תיאור הפנייה כדי להדגיש שמדובר על השדה בשם, תיאור הפנייה, אך לא ניתן לעשות זאת בגלל המגבלה.
2. בהמון מילים שמאוד טבעי להשתמש בהן בגרשיים כגון, כנל, ככ, מצב, רצב, ועוד.
3. גם כדי להקיף את רשימת המילים שתיארתי בסעיף 2, נוח להשתמש בגרשיים.
4. כדי להתחיל ולסיים ציטוט. הדבר הזה קריטי כשאני בא לתאר משהו למשטרת ישראל.
5. ועוד...

דבר נוסף הוא, שכאשר משתמשים בגרשיים, מקבלים הודעה שאסור להשתמש בתווים [and], או סוגריים משולשים. לא מצויין שהשגיאה עשויה לנבוע גם מסימנים כמו [שח], סוגריים מסולסלים, טילדה, ואולי עוד סימנים.

דבר אחרון, המניעה להשתמש בתו [and] גם היא מגבילה, מכיוון שכתובות אתרים לפעמים מסתיימות בסימן שאלה ולאחר מכן סימני [and] ואז לא ניתן לצרף כתובת אתר מלאה, וזה רק שימוש אחד שאני חושב עליו.

לכל הפחות, דרוש שינוי שיאפשר להקליד סימן גרשיים בשדה הזה.
אשמח לעדכון בנושא כשהוא התקבל וכשהוא יטופל. תודה.

מקום האירוע

סוג מקום האירוע

אחר

כתובת

תאור המקום

אתר האינטרנט של פניות הציבור של המשטרה

פרטי השוטר המעורב

ככה זה נראה במשרד התחבורה:

הטופס מתחיל בכך שמוצגות בפניכם 2 אופציות, הגשת פניה חדשה או בירור מצב פניה קיימת, כבר שיפור על פני המערכת של משטרת ישראל. כשאתם בוחרים להגיש פנייה חדשה, מופיע לכם מיד טופס עם 5 עמודים, כאשר החמישי הוא כבר דף סיום, אבל באופן שבו זה מוצג למשתמש, זה עוד יותר מלחיץ לראות במבט ראשון שצריך למלא חמישה עמודים.

במידה ובחרתם שאתם רוצים להתלונן על איחור אוטובוס תיתקלו במספר באגים כגון זה שנתקלתי בו כשניסיתי לדווח על כך שחיכיתי בתחנה מ-22:50 עד 1 בלילה, אך לא ניתן להזין שעה מוקדמת יותר משעת תחילת ההמתנה.

כדי לצרף קובץ, נניח סרטון שבו אתם מראים את האוטובוס חולף על פניכם - אתם צריכים לוודא שהוא עומד במגבלות של הטופס, כלומר משקל הקובץ המקסימלי לא יעלה על 3MB. רוב התמונות שתצלמו היום מהאייפון שלכם ישקלו 1-5MB, וסרטון הוא מצרף של כ-25 תמונות בשנייה. בהצלחה עם זה.

בכל הטפסים של פניות הציבור **של כל גופי הממשלה** - אי אפשר לכתוב גרשיים.

תחשבו מה קורה כשאתם שופכים את הלב ומתלוננים על אירוע מר שקרה לכם, מסבירים את האירוע, משתמשים בגרשיים כדי לכתוב לצטט אנשים, להדגיש שם של מקום, או כשאתם כותבים מילים כגון כנ"ל, מצ"ב, רפ"ק, מג"ב ועוד. אתם כותבים את כל מה שיש לכם על הלב וממשיכים הלאה לשדה הבא בטופס, פתאום תקבלו הודעת שגיאה ש**אין להזין את התווים הבאים: & > <** .

אתם עוברים שוב על הטקסט הארוך שכתבתם ומחפשים איפה רשמתם את אחד התווים האלה ולא מוצאים. אולי אתם מעט יותר מנוסים במחשבים מאזרחים שאינם וניסיתם לעשות ctrl+f ולחפש את התווים האלה. גיליתם באופן חד משמעי שכלל לא השתמשתם באף אחד מהתווים הללו.

מסתבר שיש שלל תווים נוספים שגם חוסמים את האזרח מלהגיש את הטופס, ועד שהוא לא ינחש בעצמו מה גורם לשגיאה, הוא לא יצליח להגיש את הטופס. גם מילים עם גרש אחד כמו וכו' או צ'ארלי - יחסמו אתכם מלשלוח את הטופס. גם הסימנים ₪, { }, |, \, ~ יחסמו אתכם.

בטופס של רשות הרישוי אפילו אם תנסו לכתוב 5678* **שזה מספר הטלפון של המוקד שלהם** - תקבלו שגיאה כללית שלא מסבירה מאיפה הבעיה. אחרי שגיביתי את תוכן התלונה בצד, וכל פעם גזרתי חצי מהטקסט והשארתי רק את החלק שגורם לבעיה - **מצאתי שרצף הספרות 5678 גרם לשגיאה.**

נחזור לטופס של משרד התחבורה. אחרי שהגשתם את הטופס וקיבלתם עותק לאימייל עם תוכן הפנייה ומספרה בן 7 הספרות, תקבלו כמה ימים לאחר מכן אימייל מאת TahazDoNotReply CRM 15. כמובן שכבר כאן זו נקודה לשיפור, במקום ששם השולח יהיה "יחידת פניות הציבור - משרד התחבורה", זה מה שמופיע לי באימייל וככה אצטרך לחפש את האימיילים האלו אחר כך. בכותרת האימייל יופיע מספר פנייה שונה בן 10 ספרות, ועוד מספר שונה בתוך האימייל שנראה כך CAS-484886-W5D8Y3. כתוב שניתן לבדוק את הפנייה בלינק המצורף, ואז מופיע לינק שאי אפשר ללחוץ עליו, ואם תעתיקו את כולו לדפדפן - תקבלו שגיאה. הלינק המדובר הוא פשוט הלינק של טופס פניות הציבור, אותו לינק שדרכו הגשנו את הפנייה.

0578005029: פנייה למשרד התחבורה

INBOX × Important × Notification

CRM 15 TahazDoNotReply
To: Ishay Frenkel

Wednesday, Sep 13 at 09:00

שלום ישי פרנקל
פנייתך בנושא פנייה כללית/אחרת מתאריך 11/09/2023 09:38 נמצאת בטיפול משרד התחבורה, הרשות לתחבורה ציבורית.
ניתן לבדוק את מצב הפניה בטופס מקוון
https://forms.gov.il/globaldata/getsequence/getHtmlForm.aspx?formtype=PniotMot@mot.gov.il<https://forms.gov.il/globaldata/getsequence/getHtmlForm.aspx?formtype=PniotMot%40mot.gov.il>

בחירת אפשרות:
-בירור מצב פניה קיימת במשרד התחבורה
-הזנת מספר הפנייה: CAS-51[redacted]6-P1X3S0

בברכה,
מוקד פניות הציבור-הרשות לתחבורה ציבורית

Reply Forward

אימייל ראשוני ממשרד התחבורה: 2 מספרים שונים ממספר הפנייה המקורי ולינק שבור (מופיע בפעם השנייה במחובר בתוך סוגריים משולשים)

כשתיכנסו לטופס, ותבחרו באופציה של "בירור מצב פנייה קיימת", תוכלו להזין את מספר הפנייה הארוך שמתחיל ב-CAS ולראות שהתלונה התקבלה והיא בטיפול משרד התחבורה.

כל הברוך הזה, לנסות להבין על איזו פנייה מדובר, להיכנס ללינק השבור, להעתיק ולהדביק את מספר הפנייה - כדי לגלות שהפנייה רק נכנסה למערכת שלהם.

המידע שתוכלו לקבל באמצעות המערכת למעקב מצב הפניות מסתכם בשלושת המצבים הבאים:

מספר פניה	מיום	שם הפונה	מצב
CAS-5[redacted]6-V6T1Q1	20/09/2023	ישי פרנקל	בטיפול מחלקת פניות הציבור
CAS-4[redacted]0-D1Y5S9	01/08/2023	ישי פרנקל	פניה סגורה, נשלח מענה על-פי אופן מענה לפונה בו בחרת בשליחת פנייתך.
CAS-4[redacted]9-N1N5H8	31/07/2023	ישי פרנקל	בבירור אצל הגורם המקצועי

לאזרח שהגיש פנייה מספר 1234567 אין שום דרך להבין דרך המערכת הזו מה הסטטוס של הפנייה שלו, כי לא ניתן לקשר בין מספר הפנייה הראשוני לבין מספרי הפנייה שמתחילים ב-CAS.

כשתקבלו בחזרה את התשובה המיוחלת, בכותרת האימייל יופיע מספר שמתחיל הפעם בשלושה אפסים והוא אינו מספר הפנייה שלכם, או אחד מהמספרים שראינו עד כה. בקובץ המצורף שתקבלו יופיעו גם מספר מזהה פנייה שהוא מספר ה-CAS וגם מספר סימוכין חדש, אך לא יופיע מספר הפנייה המקורי - כך שאנחנו מסתכלים על 5 מספרים שונים עד כה לאותה הפנייה.

לאימייל אתם כמובן לא יכולים להשיב, אין לינק לדרך התקשרות כדי לערער על הבקשה ובמוקד הטלפון של משרד התחבורה (8787*) מסרבים לתת מענה בכל מה שקשור לתלונות הציבור - לכל שאלה או בירור סטטוס - תצטרכו להגיש טופס חדש.

כשהגשתי תלונה על סאגת המספרים, היא לא נענתה גם אחרי 42 יום. שאלתי איפה זה עומד והם טענו שהטופס שהגשתי לא מופיע ולא קיים אצלם. אני יודע שהגשתי את הטופס הזה ויש לי את האסמכתא על הגשתו. נורא מוזר שדווקא הפנייה שלי שמתעקשת לעשות סדר בבלאגן שהרשות מנחיתה על האזרחים - נותרת ללא מענה. בינתיים הגשתי את הפנייה מחדש ואני שוב ממתין לתשובתם.

באפריל 2024, נאמר לי שמשרד התחבורה פועל לפיתוח טופס פניות ציבור חדש, אשר צפוי לעלות בחודשים הקרובים.



מדינת ישראל



10 באפריל 2024
ב' בניסן תשפ"ד
מזהה פניה: CAS-575009-F4D7J3
מספר סימוכין: 4000-8888-2024-0056908

לכבוד
ישי פרנקל
[redacted]

שלום רב,

הנדון: <u>פנייתך בנושא אופן הגשת פנייה באתר משרד התחבורה</u>

סימוכין: מכתבך מתאריך 01/04/2024

הרינו לאשר קבלת פנייתך שבסימוכין.

פנייתך שבנדון הועברה להתייחסותם של הגורמים המקצועיים באגף הטכנולוגיות במשרד התחבורה, שהשיבו כי בימים אלו **משרדנו פועל לפיתוח טופס פניות ציבור חדש שיספק פתרון לבעיות שהוצגו בפנייה וישפר את נגישות השימוש בטופס לציבור.** הטופס החדש צפוי לעלות לאתר משרד התחבורה בחודשים הקרובים.

בברכת נסיעה נעימה ובטוחה.

בכבוד רב,
צוות פניות ציבור
הרשות הארצית לתחבורה ציבורית

עד היום, אין טופס חדש.

באחת הפניות שאלתי את משרד התחבורה מדוע אני, כבעל עסק שצריך לדווח למע"מ, צריך לשלוח אימייל לשירות הלקוחות של רב קו, לציין את מספר הרב קו שלי ואת החודשים בגינם אני מעוניין בחשבונית מס, ורק לאחר שהם מדברים מול המפעיל (אגד למשל), הם מחזירים לי את החשבונית המבוקשת לאחר מספר שבועות. הצעתי שהתהליך יהיה אוטומטי, כך שבעת תשלום באפליקציית רב קו, אקבל ישירות לאימייל את החשבונית, ממש המצאה של סטרטאפ-ניישן.

תגובת משרד התחבורה הייתה כזו:

שלום רב,

הנדון: <u>פנייתך בנושא קבלת חשבוניות</u>

סימוכין: מכתבך מתאריך 06/08/2023

הריני לאשר קבלת פנייתך שבסימוכין.

על מנת לקבל חשבונית מס קבלה יש לפנות אל חברת "רב-קו אונליין" או אל החברה דרכה קיבלת את השירות, ישירות.

אבקש לעדכנך, שלמשרד התחבורה ישנן תכניות לשיפור האזור האישי כך שיכלול בין היתר חשבוניות מס. ממשק זה יענה על הצורך העולה בפנייתך.

בברכת נסיעה נעימה ובטוחה.

בכבוד רב,
שרונה קרסגי
מנהלת פניות הציבור

כעת אני צריך להגיש מחדש מסמך בן 4 עמודים כדי לשאול את הדברים הבאים:

תוכן הפנייה (אנא פרט/י בהרחבה ככל הניתן. ניתן להזין עד 2000 תווים)

בהמשך לפנייה שלי (1050779), עם מזהה פנייה 496047:

לא הבנתי למה נמסר לי על ידי שרונה, בבולד, שכדי לקבל את חשבוניות המס עליי לפנות לרב קו אונליין, אם הסברתי את זה בפנייתי, אני מודע לכך.
בנקודה זו אציין שפניתי אליהם באימייל ב-8 באוגוסט בכתובת support@ravkavonline.co.il, ועדיין לא קיבלתי מהם מענה, למרות ששלחתי אימייל נוסף שמבקש שיאשרו את קבלת האימייל.

לגבי המשך המענה, לגבי התוכניות לשיפור האזור האישי - אשמח לקבל מידע על כך. איפה אני יכול להיחשף לתוכניות האלה וללוח הזמנים הצפוי להטמעת השינוי. כמו כן, באיזה לינק נמצא אותו איזור אישי?

תודה רבה,
ישי פרנקל.

וזו הייתה תגובתם:

שלום רב,

הנדון: <u>פנייתך בנושא הצעת ייעול בשליחת פנייה ברב-קו אונליין</u>

סימוכין: מכתבך מתאריך 11/09/2023

הרינו לאשר קבלת פנייתך שבסימוכין.

משרד התחבורה פועל בהתמדה לשיפור מערך שירותי התחבורה הציבורית לטובת כלל משתמשיה.

משרדנו מברך על יוזמות והגשת הצעות ייעול, וקשוב להצעות האזרחים המופנות אליו.

פנייתך הועברה לידיעת הגורמים המקצועיים הרלוונטיים במשרד התחבורה, לצורך בחינת הצעתך לגופה.

אנו ממליצים לפנות בנושאים אלו גם למחלקת פניות הציבור של "רב-קו אונליין" באמצעות פניה כתובה בדוא"ל support@ravkavonline.co.il , או באמצעות מילוי טופס פניה מקוון באתר החברה: https://ravkavonline.co.il/he/contact או בטלפון 077-2244080.

בברכת נסיעה נעימה ובטוחה.

בכבוד רב
צוות פניות הציבור
הרשות הארצית לתחבורה ציבורית

לא קיבלתי מענה לשאלותיי (לוח זמנים צפוי להטמעת השינוי, איפה אני יכול להיחשף לתוכניות, באיזה לינק נמצא האיזור האישי) בזמן שהם מתיימרים שהם קשובים להצעות האזרחים, ומפנים אותי לחברת רב קו שעושים מה שהם יכולים עם הבירוקרטיה וההסדרים מול חברות ההסעה בהתאם למה שהגדירו בממשלה.
בנוסף, מאותו רגע, ביחידת פניות הציבור של משרד התחבורה בוחרים לחתום בתור "צוות פניות הציבור" במקום האיש או האישה שעומדים מאחורי מה שנכתב. מנהלת יחידה ברשות ממשלתית מקבלת ביקורת ויש לה את הכוח והסמכות לקחת החלטה כזו - להסתתר מאחורי שם בדוי, כשהמחיר הוא שלאזרח אין למי להתלונן או פרטים על מי הוא צריך להתלונן.

התלוננתי למשרד התחבורה על כך שהדרגנוע בתחנת הרכבת בשדרות עובד לסירוגין, כלומר יש ימים שאגיע לתחנה והדרגנוע לא יעבוד, ואחרי יומיים יעבוד שוב, ויום למחרת שוב לא יעבוד - וכך כבר כחצי שנה.
לאחר חודש קיבלתי את התשובה: "פנייתך הועברה לבדיקה מול הגורמים המקצועיים בחברת רכבת ישראל אשר השיבו כי מבדיקה שנערכה נמצא כי המדרגות הנעות בתחנה הינן תקינות."

חוץ מהעובדה שלאורך כל החודש עד שהם ענו, הבעיה חזרה על עצמה כל יום-יומיים מחדש, גם יום לאחר שקיבלתי את התשובה הזו - הדרגנוע שוב לא עבד.
כמובן שכל יום שהדרגנוע לא עבד פניתי גם לשירות הלקוחות של רכבת ישראל בנושא.

תוכן הפנייה (אנא פרט/י בהרחבה ככל הניתן. ניתן להזין עד 2000 תווים)

בהמשך לפנייה CAS-49[redacted]8-Q0H3W9 , אני מבקש לפתוח את הפנייה מחדש, ושלהבא תקשיבו לתלונות הציבור, ולא תסיימו את הסיפור בשיחת טלפון אחת לתחנה.

ציינתי למשרד התחבורה בפניות 104[redacted] ו-106[redacted], שהדרגנוע עובד לסירוגין, ורוב הזמן אינו עובד. הדרגנועים מסוגלים לעבוד, אך נראה שמכבים אותם כל פעם מחדש במכוון.
פניתי לשירות הלקוחות של רכבת ישראל בוואצפ עם הסוגייה הזו כבר עשרות פעמים, אשמח לצרף לכם הוכחות לכל המקרים אם יש צורך.
היום, 4.9.2023, שוב הדרגנוע לא עובד. אתמול כן עבד. אולי מחר ישוב לעבוד..

תשובתכם מצערת כי גם לאחר 2 פניות שלי אליכם ואינספור פניות לרכבת ישראל, כלום לא נעשה. האירוע שב לחזור על עצמו, וזה לא קורה רק בתחנת שדרות.

אחרי חודשיים של מאבק, בינתיים הדרגנוע עובד באופן שוטף.

כשפניתי למשרד התחבורה בכל נושא שקשור למשרד הרישוי, הם הפנו אותי למשרד הרישוי כאילו אין בינהם קשר וכל האחריות מוטלת על אגף הרישוי בנפרד.

תלונה נוספת שטרם הגשתי אך מציקה לי כבר הרבה זמן, היא על המסך האחורי באוטובוסים של התחבורה הציבורית בישראל. ברובם אם לא כולם, או שיש תקלות והתצוגה לא עדכנית ולכן מיותרת, או שפשוט מוצג מסך לבן עם לוגו - מסנוור בטירוף, וכל נסיעה לילית זה סיוט לשבת מאחורי המסך. הלוואי והיו מכבים אותו פשוט.



מירי רגב התרברבה על כך שהממשלה מעניקה הנחה לתושבי הפריפריה בתחבורה הציבורית. מה שמירי רגב לא סיפרה בתקשורת, זו מסכת העינויים שצריך לעבור כדי להשיג את ההנחה הזו. במקום להסתפק באישור תושב מהרשות המקומית, משרד התחבורה דורש צילום תעודת זהות עם ספח, יחד עם חשבון ארנונה או מים או חשמל **על שמכם**. מה עושים כל אותם אזרחים אשר גרים אצל ההורים או שוכרים דירה והחשבונות רשומים על שם בעל הדירה, או אחד השותפים האחרים? משרד התחבורה לא יקבל חוזה שכירות או שום דבר שחורג מהנהלים המדויקים האלו. האופציה היחידה היא להגיש תצהיר מעו״ד על כך שכתובת מגוריכם היא אכן כתובת המגורים שמופיעה בתעודת הזהות שלכם. זה חייב להיות התצהיר הספציפי של משרד התחבורה[7], לא היה קל למצוא את טופס התצהיר הזה. למרות הטרחה וההוצאה הכספית, אני ממליץ לכם להשיג תצהיר עו״ד אם אתם צריכים, כדי לממש את ההטבה.

ככה זה נראה באגף הרישוי:

יום אחד הלכתי לתחנת המשטרה בשדרות כדי להגיש תלונה. השוטר שאל אותי מתוך סקרנות מדוע הרישיון שלי בשלילה. שאלתי אותו בחזרה את אותה השאלה, אמרתי לו שהוא מחדש לי, ושטוב שאני מגלה את זה כאן ולא בכביש בבדיקה של שוטר תנועה. התקשרתי לאגף הרישוי בטלפון *5678 כדי לגלות שהם תמיד ״עמוסים באופן חריג״ ולכן הם רק משאירים אופציה שיחזרו אליך בזמן מאוחר יותר. השארתי מספר טלפון בלית ברירה והמשכתי בחיי. בבוקר שלמחרת אני יושב ברכבת ומקבל שיחה ממספר שאני לא מכיר, עניתי בשקט רק כדי לברר מי זה ולבקש שיחזרו אליי יותר מאוחר - ענתה לי שזה ממשרד התחבורה ושהם לא יכולים לחזור אליי בהמשך, אם עניתי - הפנייה נסגרה.

ניסיתי להבין באיזה הקשר חוזרים אליי ממשרד התחבורה, הרי פניתי אליהם במספר נושאים שונים, ואז הבנתי שזה כנראה בהקשר לנסיון שלי להתקשר לאגף הרישוי, בהתחלה אפילו לא זכרתי מה רציתי מאגף הרישוי עד שנזכרתי ברישיון שנשלל לי בהפתעה.

אם משרד התחבורה כל כך מתנער מאגף הרישוי, למה באגף הרישוי מתעקשים לקרוא לעצמם משרד התחבורה? הסירבול הזה ממשיך, ובהמשך היום אני שוב מנסה לדבר עם נציג אך נתקל באופציה שיחזרו אלי, וכשחוזרים אליי שוב ביום למחרת - תופסים אותי שוב בזמן לא טוב. כשכן הצלחתי להשיג אותם, נאמר לי שהם לא יכולים לראות את המידע הזה ושאני חייב להגיע לסניף של אגף הרישוי.

עכשיו זה זמן טוב להיזכר בכך שאני גר בשדרות ועובד במרכז - לא רואה את הבית מ-6 בבוקר עד 7 או 8 בערב בכל יום חול. אין לי אופציה לקבוע תור בשדרות, כי אין סניף בשדרות, אבל גם אם ארצה ללכת לסניף באשקלון, זה אומר שאצטרך לקבוע תור ל-8 בבוקר ולהגיע לעבודה באיחור - הכל בגלל שאי אפשר לבצע פעולה פשוטה בדיגיטל. קבעתי תור לסניף בחולון, כדי לקפוץ לשם אחרי ארוחת צהריים ולחזור לעבודה. קבעתי תור לשעה 12:00 והגעתי כמה דקות לפני. לקחתי מספר מהמכונה, מספר שאמור לאפשר לי לקבל שירות בשעה אליה קבעתי את התור. אני עומד מול המסכים ורואה שכרגע מקבל שירות מספר ר163, מסתכל על הפתקית שהוצאתי מהמכונה, עליה כתוב ר339 ומתמלא זעם. איך יכול להיות שקבעתי תור, ובכל זאת יש 176 אנשים בתור לפניי? לא רק זה, יש גם מספרים שמתחילים באות ת׳, ט׳, ש׳ ואולי היו עוד. זה אומר שיש הרבה יותר מ-176 אנשים לפניי. בכל זאת נתתי לזה צ׳אנס ורציתי לראות איך זה מתקדם, חיכיתי 45 דקות והתקדמנו בערך 50 מספרים, נותרו עדיין מעל 120. להפתעתי, לאורך התור המספרים קפצו באופן מוזר, מ-163 ל-173 ואז ל-168 וכדומה. פשוט כאוס עצום. ניסיתי

[7] https://pti.org.il/zedek-t/assets/images/tatzhir.pdf

להגיע לשם שוב, ואין חדש תחת השמש, אני עם מספר ר55 וכרגע מקבל שירות ר210. מאוד מוזר.
חודש לאחר האירוע ואחרי שהתלוננתי לאגף הרישוי ולמבקר המדינה, ניסיתי לקבוע שוב תור. התוצאה הייתה זהה. איך עד עכשיו אף אחד לא ניסה לשנות משהו במערכת התורים שם כדי לעשות סדר? איך אף אחד מטעם מבקר המדינה לא ניסה לקבוע שם תור ואז לחזור אליי בתשובה שהעניין בטיפול?

תוכן הפנייה (אנא פרט/י בהרחבה ככל הניתן. ניתן להזין עד 2000 תווים)

קבעתי תור לרשות הרישוי (בגלל שאני לא יכול לחדש את הרישיון באינטרנט, בירר תי בטלפון ומסתבר שעשו לי חסימה מערכתית מסיבה לא ברורה [redacted]).

התור נקבע להיום (2.8.23) בשעה 11:40. הגעתי למקום ב-11:39 והוצאתי פתק, מספרו ר55.
נכנסתי פנימה והמתנתי כ-10 דקות, ראיתי שרצים מספרים שמתחילים באות א..ט ועוד, ובנוגע למספרים שמתחילים באות ר, כרגע מקבל שירות ר210. ניסיתי להבין איך זה הגיוני שהמספרים רצים קדימה, עומדים על 200+ ואני מוזמן לשעה הנוכחית, לא איחרתי, והמספר שלי הוא 55 ואני לא יודע מתי יגיע המספר שלי. שאלתי את המאבטח אך הוא ענה לי בעצבים ובחוסר סבלנות שהוא רק מאבטח ואין לו מושג. כל נציגי השירות כמובן עסוקים, וזה לא מכבד לגשת לנציג כשהמספר שלי עוד לא הגיע, אבל לא נותרה לי ברירה כי אין אף נציג שמסתובב באיזור ונותן מענה לאזרחים שמסתבכים או יש להם שאלות בנוגע לתור עצמו למשל. שאלתי את הנציגה באחד העמדות, והיא אמרה לי בעצבים ותסכול שהיא נותנת שירות כרגע למי שקבע תור לשעה 10:20, ואנחנו כבר בשעה 11:50.

איך זה הגיוני? אם כל תור בממוצע לוקח יותר זמן מהזמן המוקצב עבור כל תור, תנו מרווחים יותר גדולים בין תור לתור, עם סך של פחות תורים בכל יום. זה אמנם אומר שמטפלים בפחות אזרחים בכל יום, אבל לפחות לא אצטרך לחכות מינימום של שעה וחצי איחור למרות שקבעתי תור מראש.
למה אי אפשר להוציא תור לפני הזמן? הגיוני שיאפשרו לי להיכנס לתור ולהוציא פתק, כדי שלא אחכה לשווא אם הקדמתי ורק אז אתחיל את ההמתנה, זה הרי לא שמכבדים את השעה שקבעת, וכך גם אם בן אדם סיים את התור שלו תוך מהר, האדם הבא יכול להיכנס. הגעתי למגבלת 2000 תווים.

יש לי סרטון לצרף, אבל הוא מעל 3MB.

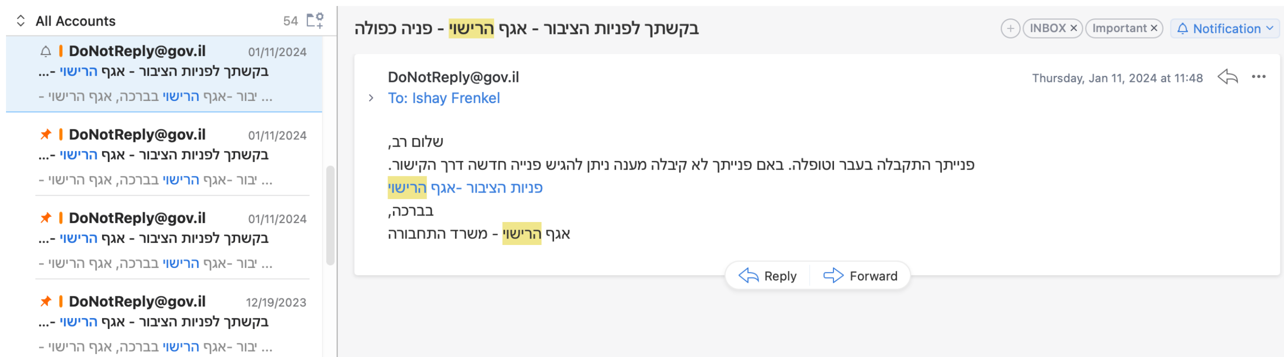
הבנתי את הלקחים שלי, וקבעתי תור ל-8 בבוקר באשקלון, אם אני הלקוח הראשון, אמורים לקבל אותי בדיוק בזמן. בסניף אשקלון כל התורים היו פנויים, כך שיכולתי לראות את כל האופציות: מ-8 בבוקר ועד סגירת הסניף אפשר לקחת תור במרווחים של 4 דקות. תחשבו כמה קל יהיה לפתור את הבעיה בסניף חולון. במקום לנסות לתת שירות ל-15 אנשים בשעה, צריך לאפשר זימון תור במרווחים של 10 דקות, לתת שירות ל-6 אנשים בשעה והכל יתנהל בנחת ובאופן מסודר, כך שכל אחד מגיע בזמן לתור שלו ומקבל שירות בזמן. מתוך המאמץ לתת שירות ל-15 אזרחים בשעה, אנחנו מקבלים מערכת שלא מסוגלת לתת שירות לאף אחד.

<u>הביקור שלי במשרד הרישוי באשקלון</u>

ב-7:30 כבר עמדתי מחוץ לבניין שמכיל בתוכו חמש רשויות ממשלתיות. פגשתי שם כ-20 אנשים אשר עומדים בתור לבידוק הבטחוני כדי להיכנס למבנה. עד השעה 7:59 עמדו בתור כ-100 אנשים וב-8:00 פתח המאבטח את הדלת והתחיל להכניס אנשים. בניסיון לעשות סדר, הוא מציין שקודם כל נכנסים רק מי שמוזמן למשרד הרישוי ורשות אחת נוספת. לאחר חיבוק כתפיים והתגוששות עם כל חבריי לתור הישראלי המבולגן, הצלחתי להיכנס פנימה, אל התור שבתוך המבנה.
את הבידוק סיימתי יחסית מהר, ואחרי שעליתי 5 קומות במעלית, הגעתי למשרד עצמו באיחור של 11 דקות.

למרות שרשות הרישוי שולחים סקר לאחר ביקור שלך בסניף, הם מתעלמים מכל התלונות.
שוב אני צריך לציין את הצעות השיפור שאמורות להיות מובנות מאליהן: אם ניתן לקבוע תור לשעה 8:00, צריך לאפשר לאזרח להגיע לכניסה למשרד בדיוק בזמן הזה - כלומר לפתוח את הבידוק הביטחוני מוקדם יותר. המצב הנוכחי מאלץ את הלקוח הראשון להגיע באיחור משמעותי, כאשר אנשים שקבעו תור לשעה מאוחרת יותר עשויים להיכנס לפניו. במצב הזה, לא פלא שבחולון הגעתי בדיוק בזמן ועדיין היו מעל 170 אנשים בתור לפניי.

את הטופס הראשון הגשתי להם ב-17 באוגוסט (2023).
בתאריך 01.11.2024 הם סגרו 4 פניות שלי בטענה שמדובר בפנייה כפולה. בלי לציין מספרי פנייה בכלל.



אני לא מבין איך הם מצפים ממני להבין איזו פנייה מבין פניותיי נסגרה כעת, ואיזו פנייה הייתה דומה לה. מה גם שכל הפניות שלי היו בנושאים שונים.

תוכן הפניה

שלום רב, התנהלותכם פוגעת באזרחי ישראל. לא ייתכן שכאשר אזרח מגיש פנייה במערכת פניות הציבור, אתם מחזירים תשובה בלי לציין מה מספר הפנייה הרלוונטי. ב-17 אוגוסט 2023 הגשתי 3 פניות (שונות, כל אחת בנושא אחר). ב-20.9.2023 הגשתי פנייה נוספת. ב-9.11.23 קיבלתי מכם מענה בפעם הראשונה, קודם כל מדובר על הרבה יותר מ-45 יום (הזמן הקבוע בחוק שגוף ממשלתי אמור להשיב על תלונת ציבור), גם אם לוקחים את ה7.10 בחשבון, מהתאריך שבו הגשתי את התלונה ב-17.8 ועד ה-7 באוקטובר כבר עברו 51 ימים אז אנא אל תתרצו את זה במלחמה. שנית, העליתי מספר נושאים רק בפנייה הזו, מדוע עניתם נקודתית על נושא אחד? (מה גם שלאחר מכן לא עניתם לי במייל בהקשר של הפנייה הזו מדצמבר, עכשיו כשאני מסתכל - הנציגה ביקשה שאשיב לה במייל, בעוד מדובר באימייל של DoNotReply@gov.il).

ב-6.12.23 הגשתי עוד 2 פניות, ב-12.12.23 הגשתי עוד פנייה, וב-17.12.23 פנייה נוספת.
עד כה הגשתי 8 פניות, כאשר כולן בנושאים שונים.
עניתם לכאורה רק על 6 פניות, כאשר חוץ מהפנייה שבה הנציגה ביקשה ממני לשלוח לה חזרה קובץ לכתובת DoNotReply,
בתשובותיכם עניתם פעמיים -פנייתך בנושא זה טופלה- ופעמיים נוספות ש-פנייתך התקבלה בעבר וטופלה- (ללא צירוף מספר הפנייה
כך שאין לי יכולת לדעת מה טופל ו/או נסגר), מה גם שאני יודע שדבר אינו השתנה. התורים בחולון עדיין מתנהלים כמו כאוס עם
מערכת תורים מבולגנת וזמני המתנה לא שפויים, עדיין לא ניתן להכניס סימן גרשיים בטופס פניות הציבור וכבר העליתי את נושא ה Do-Not Reply באחת מהפניות וגם הנושא הזה לא טופל ולא חזרו אליי, ועוד ועוד.

בנוסף, מסתבר שמתחת לטופס ניתן כביכול לצרף מסמכים, ברבים, אך בפועל ניתן לצרף רק קובץ אחד.

ממתין למענה שלכם בנוגע לכל אחת מפניותיי, וכמובן שבכל מענה לפניית ציבור תצויין מספר הפנייה הרלוונטי.
בברכה,
ישי פרנקל.

נכון למרץ 2025, עדיין לא קיבלתי תשובה לפנייה הזו או לאף אחת מפניותיי האחרות.

ככה זה נראה במח"ש:

המחלקה לחקירת שוטרים, עוד גוף שמקבל כסף מתקציב המדינה כדי לשבת בחיבוק ידיים או אם כבר להתאמץ, אז להתאמץ ככל הניתן כדי להעלים ראיות ולאתרג שוטרים.

לפני שנדבר על החוויות האישיות שלי מול מח"ש, בואו נדבר על הסטטיסטיקה.[8]

[8] דוח מבקר המדינה | אייר התשפ"ג | מאי 2023

בשנת 2021 התקבלו במח"ש 4,401 תלונות. 55% מאותן תלונות נסגרו בלי שהועברו לשום גורם אחר במשטרה שייתן מענה לתלונה. 68 כתבי אישום הגישה מח"ש באותה שנה.

במציאות של 2023, בתקופת המחאה נגד ההפיכה המשטרית - האלימות המשטרתית בלתי נתפסת. שוטרים מרשים לעצמם לשבור למפגינים עצמות, לגרום נזק בלתי הפיך דרך פגיעה באיברים חיוניים, ושוטרים סמויים לבושים על אזרחי נמצאים בהפגנות ומכים אזרחים חפים מפשע, מסרבים להזדהות ואף חובשים כובע, מסיכת קורונה או חם-צוואר כדי להסתיר את הפנים שלהם. כשאזרחי ישראל מדווחים למח"ש או למשטרה על התנהלות שוטרים סמויים שמקבלים גיבוי משוטרים על מדים - נאמר שללא זיהוי של השוטר לא ניתן לבצע אכיפה משמעתית. אם כך, שיפסיקו לתת לאנשים ללא מדים להכות אזרחים. המצב הזה בלתי נתפס. מפקד תחנת דרום ת"א, משה אביטל, אמר: "נחזור לטפל בסוחרי הסמים כשיפסקו המחאות".[9] זה סדר העדיפויות במדינה אנרכו-דיקטטורית. קודם כל צריך להקצות משאבים כדי לדכא את מתנגדי השלטון.

מספרי הפנייה במח"ש יותר מבולגנים מכל שאר הרשויות שהסתכלנו עליהן עד כה. כאשר תגישו תלונה מקוונת למח"ש תקבלו מספר פנייה אחד בן 6 ספרות, ובהמשך תגלו שלתיק שלכם יש עוד שישה מספרים. בכותרת האימייל של המענה ממח"ש יופיע מספר סימוכין בן 8 ספרות. בתוכן המייל יופיע מספר בן 4 ספרות ולאחריו השנה, למשל 2889/2023 - זה מספר התיק שלכם במח"ש. בקובץ ה-pdf המצורף, יופיע המספר הזה בהרכב אחר, למשל 12/02889/23, מאוד מבלבל. בנוסף, יש גם מספר תיק פרקליטות, שנראה כמו 15/00002319/23 - מספר שונה לגמרי. אם תנסו להגיש ערר באופן מקוון על המענה שקיבלתם, תוכלו לעשות זאת באתר הפרקליטות[10], אך תיאלצו להזין מספר תיק חקירה, או מספר תיק פל"א. אני לא הצלחתי להבין איזה מספר זה, כשניסיתי לקבל עזרה מהמוקד הטלפוני של מח"ש, הנציגה הייתה חסרת סבלנות, אמרה לי ש"אני לא מבין בטכנולוגיה" ושזו בעיה שלי. בינתיים, אף אחד מאיתנו לא הצליח להבין מה המספר הנכון שצריך להזין אשר יתאים לתבנית שמופיעה שם: **xxxxxxx/yyyy**. שבע ספרות ואז השנה. כל מה שעולה לכם בראש - עם ה-12 ועוד אפס בהתחלה, או עם 3 אפסים מובילים - כבר ניסיתי.

עכשיו לסיפור אישי: לפני שהלכתי להפגין בנתב"ג, קבעתי עם ידידה שמגיעה לפניי עם רכב שתביא את התוף שלי איתה. כשהגעתי לנתב"ג לא הייתה קליטה ולא היה לי סיכוי למצוא אותה או את התוף שלי. במקרה, כן פגשתי חברה אחרת, אותה הכרתי בוקר אחד מול הכנסת כשהגעתי משדרות להפגין על דעת עצמי, והיא הגיעה על דעת עצמה מתל אביב. באותו יום רק שנינו עמדנו שם להפגין, היה מקסים. כשפגשתי אותה בהפגנה בנתב"ג זה היה מול קיר של שוטרי מג"ב צעירים עם צ'ונגיות של טירונים, שלאט לאט דוחקים את המפגינים אל הקיר ומקבלים הנחייה מהסמלת שלהם לדחוק את המפגינים עוד יותר חזק לכיוון הקיר. ניסיתי לצעוק לכל החיילים, לסמלת ולמפקדים הבכירים בקול צרוד, שאין לי אוויר ושהם יכולים להרוג אותנו. הם המשיכו למחוץ אותנו אל הקיר עד שבשלב מסוים נפתח הלחץ בכך שכנראה כמה שוטרים שחסמו את היציאה זזו משם. עד אותו שלב לא היה לנו לאן לזוז אפילו.
צעקתי לקצין שהגיע לשם "מה הטקטיקה?!" ובאמת שזה מכעיס אותי. עומדים אלפי מפגינים בנתב"ג, לא פוגעים באף אחד. זו רק מחאה מעצבנת ורועשת שבאה להפריע לסדר הציבורי כדי שמקבלי ההחלטות בממשלה יואילו בטובם להתייחס אלינו. למרות שהמשטרה אמורה לאפשר את חופש ההפגנה, היא עושה הכל כדי לדכא אותה באלימות. החברה שהייתה שם איתי העבירה לי

---

[9] המקום הכי חם בגיהנום, ספטמבר 2019 – מפקד דרום ת"א במשטרה: נטפל בסוחרי הסמים כשתגמר המחאה

[10] **https://mojforms.justice.gov.il//mojaemappealapplication/appealapplicationform.html**

את התוף שלה כי לא הרגישה טוב ולמחרת התברר לי שמעט לאחר מכן היא התעלפה ופונתה למיון. התלוננתי על האירוע הזה למח"ש, וקיבלתי תשובה שהתיק נסגר והועבר לטיפול של יחידת תלונות הציבור של משטרת ישראל. כשהתקשרתי לית"צ לברר איפה זה עומד, אמרו לי שהמערכת לא עולה להם והם לא יכולים לבדוק. בינתיים עבר חודש ולא שמעתי חדש בנושא הזה.

אחרי שהתוף עבר אליי, המשכתי להפגין וראיתי שעוצרים את אחד המפגינים שמזדהה עם קבוצת "החזית הורודה" ומובילים אותו לזינזנה, זה היה פרופסור ניר בן טל. כך זה נראה בממשלה אנרכו-דיקטטורית, את הפרופסור שמפגין למען שוויון זכויות מכניסים לזינזנה, בזמן שהפוליטיקאים מגייסים מעל מיליון שקלים לקמפיין לשחרור רוצח משפחת דוואבשה. בה בדרך הם פוגעים באמון במערכת המשפט, ואולי רק בשביל זה.

התוף של פרופ' בן טל נשאר מתחת לגלגלים של הזינזנה, שלפתי את התוף רגע לפני שהוא נדרס והמשכתי בהפגנה עם 2 תופים מחוברים עם שאקל. בשלב מסוים עמדתי מול הר של גדרות שהמפגינים ערמו, גם כדי להפריע לסדר הציבורי, וגם כדי למנוע מהמשטרה לנסות לגדר אותנו ולצופף אותנו בדוחק. כל הגדרות היו במערום אחד מבולגן וענק, ואנשים קושרים את הגדרות לגוש אחד בעזרת מלא אזיקונים. כוחה של המחאה. ראיתי איש עם דגל עומד בראש המערום והתרגשתי מהעוצמה שלנו. אחרי שהאיש ירד ואנשים התחילו להתרחק מהאיזור, אני נשארתי לעמוד שם צמוד למערום עם שני התופים והתחלתי לצלם עם האייפון שלי כששמתי לב שהשוטרים מגיעים עצבניים וקצין מג"ב מצביע עליי. הפקוד שלו (קצין גם הוא) מתחיל לבוא לקראתי ואוחז בי מהזרוע בחוזקה. שאלתי אותו "אדוני על מה" ושוב, "אדוני, על מה אני מעוכב". הוא לא ענה. לא הספקתי לסיים את המשפט השני וכבר מושכים אותי לכיוון הזינזנה 4 שוטרים, כשכל אחד תופס אותי מְגַפָּה אחרת ומלא שוטרים סביבם מנסים להסתיר את המעצר מהמצלמות, בזמן שאני ממשיך לצעוק כל הדרך "על מה אני מעוכב".

לא התנגדתי למעצר, אבל כן עשיתי כפיפות בטן בזמן שהשוטרים הרימו אותי באוויר. בדרך לזינזנה הקצין מקרב אותי לרצפה ומתבדח על כך שהוא רוצה לנוח. לא הבנתי את הבדיחה אז הוא קירב אותי עוד יותר לקקי של הסוסים שאני מרחף מעליו ושאל אותי אם בא לי עכשיו לנוח. שאלתי אותו בשביל מה ההתנהגות המגעילה הזו אליי, הרי שנינו יודעים שלא עשיתי כלום.
כשהגענו לזינזנה נעמדתי ואז הוא התחיל לדבר איתי בנחמדות, כנראה הוא הבין שיש לי תיעוד של המעצר הלא חוקי הזה והחליט שלא להכניס אותי פנימה. הוא אמר לי שאני צריך להתרחק מהאירוע באופן מיידי ושאסור לי להישאר פה הערב. הסברתי לו בנעימות שאין לו שום עילה למנוע ממני את חופש התנועה, לא עשיתי שום דבר חוץ מלעמוד שם עם מקל תופים ביד אחת ופלאפון ביד השנייה ולכן אני אמשיך להישאר בהפגנה ובינתיים אחפש את התיק שלי שנשאר מאחור.

כשהגעתי הביתה ונכנסתי להתקלח, ראיתי את הסימנים הכחולים שנשארו לי בכל הגוף, אפילו רואים סימן כחול משמעותי בזרוע, במיקום שממנו הקצין אחז אותי ברגע הראשון.
הגשתי תלונה על כך למח"ש, שלחתי להם את כל הסיפור, את התמונה של הקצין שהצביע עליי ולא עונד תג שם, את צילום המסך משיחת הווצאפ שלי עם הפקוד שמסרב לתת לי את הפרטים של המפקד שלו, ואת התמונות עם הסימנים הכחולים.
את תיעוד הוידאו של האירוע לא יכולתי לצרף כי במח"ש יש מגבלת משקל מקסימלי של 10MB לקובץ. כמובן שלא ניתן לשלוח כמעט שום סרטון של תיעוד או הוכחה לאירוע עם מגבלה שכזו,

וככה מתנהל מח"ש. ציינתי שיש בידי גם סרטון שלא הצלחתי לצרף, ובכל זאת - במח"ש קיבלו החלטה - סגרו את התיק.

ככה זה נראה ברכבת ישראל:

טופס פניות הציבור של רכבת ישראל נמצא בעמוד שירות הלקוחות באתר שלהם. בלחיצה על הכפתור, ייפתח הטופס בחלון מרחף במרכז המסך. אם תלחצו על האיקס בצד שמאל למעלה הטופס יקפיץ הודעה אם אתם בטוחים שברצונכם לסגור את החלון, אך אם בטעות לחצתם על כל נקודה במסך מחוץ לטופס, כל מה שכבר הקלדתם ייעלם, בלי שתופיע הודעת האזהרה הזו.

לאחר שתגישו את הפנייה תקבלו אימייל עם תוכן הפנייה שאינו מכיל את מספר הפנייה, ובנפרד, תקבלו סמס שמכיל רק את מספר הפנייה, בלי התוכן. האימייל עצמו נראה ממש רע:

פנייתך לשירות הלקוחות של רכבת ישראל מתאריך 27/7/2023

From: **sender sender** | sender@pamaya.onmicrosoft.com — Thursday, 27 Jul at 17:04

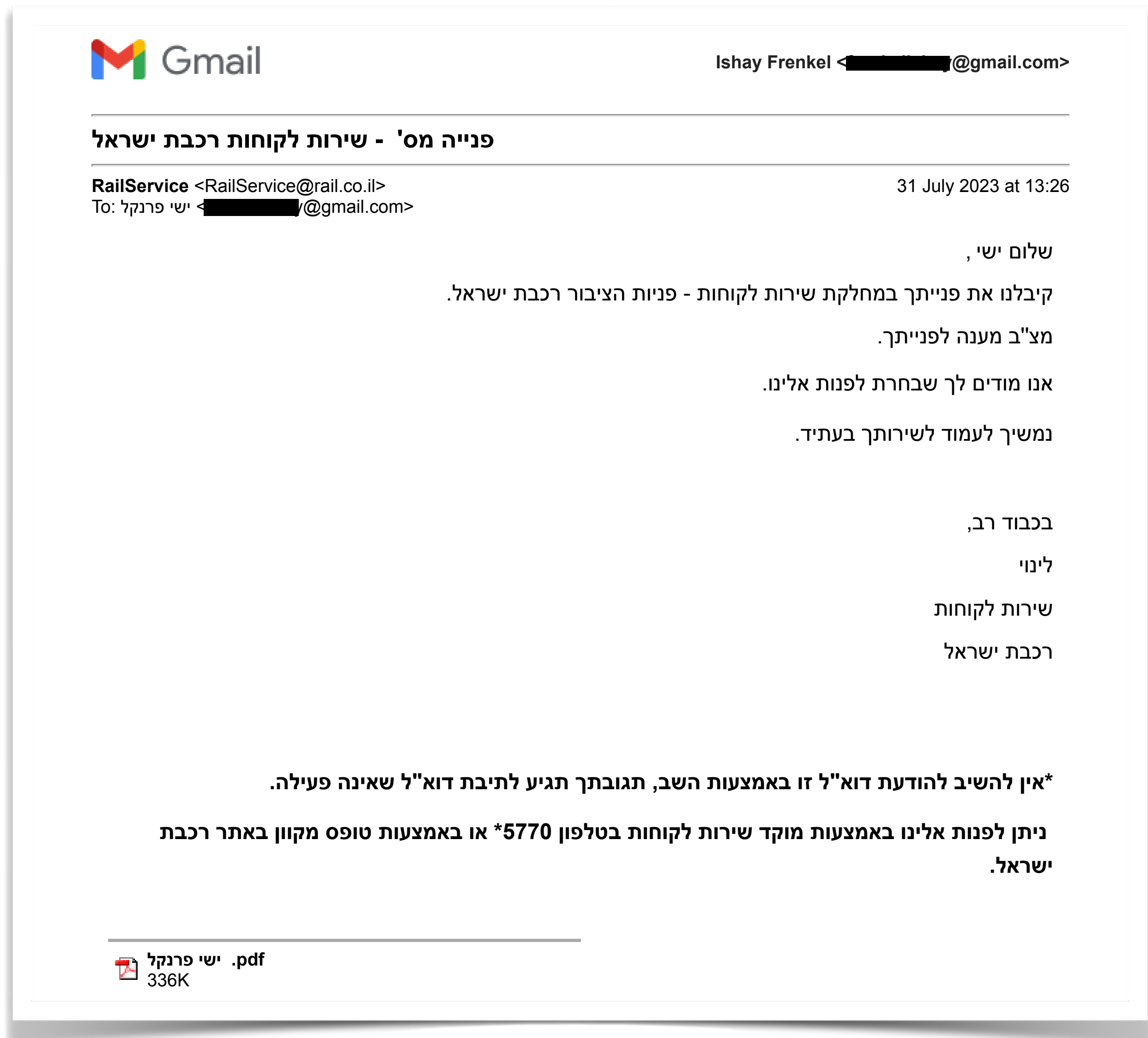
To: [redacted]**gmail.com** | [redacted]nail.com

שלום רב, להלן פרטי פנייתך, כפי שהתקבלה בשירות הלקוחות של רכבת ישראל:

שם פרטי	ישי
שם משפחה	פרנקל
כתובת	[redacted]
ישוב	שדרות
מיקוד	
תא דואר	
טלפון נייד (אליו ישלח סמס עם מספר פנייתך)	[redacted]
דואר אלקטרוני	[redacted]@gmail.com
נושא הפניה	פנייה בנושא אתר/אפליקציה
יש לפרט:	
תפקיד העובד	
בהתייחס ל:	
האם נסיעתך בוצעה באמצעות כרטיס רב קו?	
תחנת מוצא	
תחנת יעד	
תעודת זהות	
מספר כרטיס רב קו	
תאריך המקרה ושעת העלייה לרכבת	
מספר דרישה	
יש להקפיד על הזנה מדויקת של מספר הדרישה לתשלום ומספר ת"ז כפי שכתובה בטופס דרישה לתשלום שבידך. לא נוכל לטפל בהשגה, ללא הפרטים המדויקים.	
תיאור האירוע	מדוע כאשר אני מגיש פנייה לשירות הלקוחות בטופס הזה, אני מקבל בחזרה אימייל שאינו מכיל את מספר הפנייה? קיבלתי את מספר הפנייה בסמס, אך היה מאוד מועיל אם מספר הפנייה היה מופיע גם בכותרת האימייל ו/או במסמך האסמכתא על הגשת הפנייה. בנוסף, האימייל מתקבל מאיש קשר בשם sender sender. עוד דבר, הוא שבתחילת האימייל מופיעה תמונה

שם השולח: sender sender.
בתחילת האימייל יש תמונה שבורה, וכל הטקסט מאורגן בתוך טבלה ללא גבולות נראים, כאשר מופיעים קודם כל מלא שדות מיותרים עם המון טקסט מיותר, ותיאור הפנייה נמצא בתחתית.

כשתקבלו את התשובה לפנייתכם, תקבלו אימייל שבכותרת שלו יש מקום למספר הפנייה, אך הוא לא מופיע שם. לפחות זה מופיע בתוך הקובץ המצורף.



Gmail

Ishay Frenkel <[redacted]@gmail.com>

פנייה מס' - שירות לקוחות רכבת ישראל

RailService <RailService@rail.co.il>
To: ישי פרנקל <[redacted]@gmail.com>

31 July 2023 at 13:26

שלום ישי ,

קיבלנו את פנייתך במחלקת שירות לקוחות - פניות הציבור רכבת ישראל.

מצ"ב מענה לפנייתך.

אנו מודים לך שבחרת לפנות אלינו.

נמשיך לעמוד לשירותך בעתיד.

בכבוד רב,

לינוי

שירות לקוחות

רכבת ישראל

***אין להשיב להודעת דוא"ל זו באמצעות השב, תגובתך תגיע לתיבת דוא"ל שאינה פעילה.**

ניתן לפנות אלינו באמצעות מוקד שירות לקוחות בטלפון 5770* או באמצעות טופס מקוון באתר רכבת ישראל.

ישי פרנקל .pdf
336K

השירות שאזרחי ישראל מקבלים ממערך שירות הלקוחות של רכבת ישראל הוא מתחת לכל ביקורת.

באחת השיחות שלי עם מערך פניות הציבור באתר הרכבת, כתבתי להם כך:
שלום, הגשתי תלונה לגבי רכבת שבוטלה דרך הטופס שבאתר. האם יש חדש? לא קיבלתי שום תגובה.
לבנה, נציגת השירות של רכבת ישראל: שלום ישי , האם קיבלת מספר פניה ?
לא, תודה על העזרה.

ככל הנראה לא נפתחה פניה כלל . אני יותר מאשמח לסייע וגם אפתח עבורך פניה . רשום לי כאן את פירטי המקרה /נסיעה תחנת מוצא יעד תאריך ושעה . איך תכננת לנסוע עם רב קו , כרטיס נייר א אפליקציה . תפרט עד כמה שניתן כדי שאוכל להעביר את הבקשה לפיצוי בהתאם .

ואז פירטתי לה על התלונה שלי:
כל יום יש איחור ברכבת (בנימינה לאופקים, אני עולה בת״א ההגנה ויורד בשדרות) באמת שאין יום שהרכבת יוצאת בו בזמן. אולי פעם אחת או שתיים מתוך מעל 160 ימים של איחורים. גם בשעה 16:33, 17:33 וגם ב-18:33.



עוד יום סטנדרטי ברכבת ישראל

ב-24.4 פרסמתי את התמונה המצורפת בקבוצת "רכבת ישראל עדכונים בזמן אמת" בפייסבוק. עד היום ולאחר מספר תגובות ותיוגים של המשתמש "ניקול רכבת ישראל" לא קיבלתי שם מענה, והטופס שמילאתי לאחר מכן באתר הרכבת מסתבר שלא התקבל בכלל.

המתנתי בתחנה מ-18:20 בידיעה שהרכבת תגיע באיחור קל, הזמן עובר והרכבת לא מגיעה, מדי פעם הכרוז מעדכן. הכריזה לא תואמת למסך ברציף ושניהם לא תואמים למידע על האיחור באפליקציה.

ב-18:55 עדכנו שהרכבת בוטלה. אין יותר רכבות לשדרות באותו יום, ונאלצתי להגיע למרכזית תל אביב ולקחת אוטובוס (לא היה מענה תגבור/הסעה מטעם הרכבת). כמובן שעמדתי בפקקים ובמקום להיות בבית ב-19:45 הגעתי אחרי 21:00. מקווה שאתם מבינים מה עובר על תושבי הפריפריה ש(אני למשל) יוצא מהבית ב-7 כדי להגיע לעבודה ב-9 בבוקר, ומסיים לעבוד ב-18:00 כדי להגיע בציפיה ברבע ל-8 אבל איכשהו **כל יום** מגיע לבית ברבע שעה עד שעתיים איחור.

הפיצוי שלכם לא רלוונטי. גם כי כאדם מתוסכל מההתנהלות היומית הזו, נמאס לי למלא כל פעם את הטופס המתיש באתר במקום שהרכבת תזהה אוטומטית את האיחורים (הם הרי ידועים וצריכים להיות שמורים במערכת לפי תיקוף כרטיס הרב-קו) ותזהה שעליתי לרכבת שהגיעה באיחור באופן אוטומטי, ואקבל אימייל אוטומטי עם התנצלות ופיצוי. אומת הסטרטאפ בכל זאת, לא נשמע לי סיפור מורכב לעשות דבר כזה.

מעבר לכך, הפיצוי של כרטיס נסיעה או שניים זה פיצוי מגוחך שלא מתקרב לכפר על עוגמת הנפש של אדם שמאחר לאוטובוס המקשר מתחנת הרכבת ולכן עיכובי הרכבת גורמים עיכובים נוספים ובסוף מסתכמים בגזל זמן רב. הפיצוי שלכם אינו שווה ערך לזמן שנגזל ממני. מה גם שאיחורי הרכבת עשויים לגרום לי לפספס אירוע חשוב, לא לעמוד בהבטחה שנתתי וכדומה.

בנוסף, אני רוכש חופשי חודשי ברב קו, אז אין לי שום שימוש בעוד כרטיס נסיעה. אשמח לשמוע מה ההצעה שלכם, כי המצב הנוכחי כבר זועק להתארגנות לתביעה ייצוגית של כל תושבי התחנות על קו בנימינה-אופקים.

בברכה, ישי פרנקל.

ולהלן תגובת נציגת השירות של רכבת ישראל:

ברכבת ישראל חשיבות עליונה לעמידה בלוחות הזמנים, לפיכך נעשים מאמצים מרובים למניעת איחורי רכבות / ביטולי רכבות, יחד עם זאת במקרים בודדים מתוך מחויבות לשמירה על ביטחון הנוסעים ובטיחות הנסיעה אנו נאלצים לפעול ולו במחיר של איחור בהגעה ליעד. נאמר כי איחורים בתחנות יכולים לנבוע מכמה וכמה סיבות, ביניהן תקלות טכניות, איחור הנגרם מביטול רכבות באותו הקו, עומס ברציפים וכו'. חשוב להדגיש כי רכבת ישראל פועלת מתוקף תקנות חוק מסילות הברזל ובהתאם לנוהל פיצוי אחיד ובלעדי שנקבע מכוחן.

להלן קישור להוראת נוהל זה: <קישור>

במסגרת הוראות אלו נקבע כי זכאות לפיצוי חלה במקרים בהם הרכבת איחרה ליעדה מעל חצי שעה, בכרטיס נסיעה אחד, ואילו באיחור של למעלה משעה יזוכה הפונה בשני כרטיסי נסיעה.

ספציפית לתאריך המצויין 24/04 אם המתנת לרכבת 269 שבוטלה ונסעת עם הרכבת הבאה הרי שאינך זכאי לפיצוי בגין ביטול זה ולכן אבקש את מספר הרב קו שלך על מנת שאעביר פניה במערכת לבקשת הפיצוי .
בברכה, לבנה, נציגת אימייל.
רכבת ישראל

הבנתי שאין עם מי לדבר. חוץ משגיאת הכתיב המאוד מבלבלת "אינך זכאי לפיצוי" כשהכוונה היא "הינך", היא גם פשוט חזרה על החוק שקובע את הפיצוי השערורייתי שאני מתלונן עליו. הבנתי שהפגיעה ועוגמת הנפש מעוגנת בחוק. כך זה נעשה אגב גם עם ההונאה שמעוגנת בחוק ומגולמת כעמלה קטנה שנוגסת בפנסיה שלכם ונקראת "הוצאות ניהול השקעות".

מטעם רכבת ישראל התקשרו אלי נציגי שירות לקוחות וניסו להשיב לי בטלפון. הם הבינו את המצוקות שאני מתלונן עליהן, ואני ביקשתי לקבל מענה בנפרד לכל פנייה בכתב, ולסיים את השיחה מכיוון שאין לי זמן לבזבז על שיחה שעיקרה ניסיון לטהר את שמה של רכבת ישראל. אחת השיחות מהסוג הזה ארכה 40 דקות.

עד כה לא קיבלתי מענה לרוב פניותיי, ואלו שכן - מדובר על מענה עם המון טקסט תבניתי והתעלמות גורפת ממהות הפנייה והנושא שאני מציף.

ב-20 בפברואר 2025, רכבת ישראל סגרו את תחנת רכבת דימונה מאותו יום חמישי עד חמישי שאחריו. הגעתי לתחנה ב-5:40 בבוקר ולהפתעתי התחנה סגורה וחשוכה. אישה שגם הגיעה לשם, שאלה את המאבטח שאיבטח את המתקן ליד בתמיהה והפתעה גמורה אם הרכבת סגורה. הוא ענה שכן ושכל השבוע העוקב התחנה תהיה סגורה. בינתיים ראיתי עוד כמה רכבים ומוניות שעושות פרסה. באתר רכבת ישראל פרסמו את העדכון על סגירת רכבת דימונה ב-17 בפברואר. - רק 3 ימים לפני, וכמובן שרוב האנשים לא טורחים להיכנס כל יום לעמוד העדכונים באתר רכבת ישראל כדי להתעדכן על שינויים. מצופה שרכבת ישראל תוציא עדכון ותעשה מאמץ כדי לוודא שהעדכון מגיע אל האזרחים. שלחתי פנייה לרכבת ישראל עם הצעות לדרכים בהן ניתן ליידע את התושבים שהתחנה הזו משמשת אותם, מבלי להוציא עדכון push באפליקציה לכל אזרחי ישראל.

1. כריזה ע"י הפקח ברכבת במהלך הנסיעות בימים שקדמו להשבתת הרכבת.
2. כריזה מוקלטת בתחנה שתפעל באופן תדיר בדקות שלפני זמן יציאת הרכבת
3. שלטים מודפסים - אפשר לתלות בתוך הרכבת, כי זו רכבת של 2 קרונות שמשמשת רק את הנסיעה בין דימונה לבאר שבע; אפשר לתלות בתחנה ומחוץ לתחנה. ממש פשוט וממש מועיל.
4. התראה באפליקציה שמכוונת רק למשתמשים שהמיקום שלהם היה בדימונה בשבוע האחרון. אפשר התראה קופצת בעמוד הבית ואפשר בהתראת **push**.
5. התראה באפליקציה שמכוונת למשתמשים על בסיס היסטוריית תיקוף הרב קו שלהם.
6. אופציה להירשם מראש לשירות עדכונים בסמס/אימייל על שינויים בתחנה או מקטע מסוים.

בנוסף, באתר הרכבת פורסם שלא יהיו שאטלים חלופים, אך יתוגברו קווי התחבורה הציבורית באיזור. כששאלתי את רכבת ישראל אילו קווים תוגברו, אלה הפנו אותי למוקד *8787, כשהתקשרתי לאותו מוקד, הייתי צריך לחייג מעל תריסר פעמים כדי לקבל תשובה. בכל פעם מחדש ניתקו לי בפנים בטענה שלא שומעים אותי טוב וכדומה, גם כשהייתי עם חמישה פסים של קליטה ואני שומע אותה מצויין ואפילו היא שומעת אותי ומנהלת איתי שיחה על כך שהיא לא

שומעת אותי. בסופו של דבר קיבלתי מהם תשובה חד משמעית על כך שהם לא קיבלו שום בקשה לתגבר קווים בין דימונה לבאר שבע, ולא תוגבר אף קו. אתם יכולים לתאר לעצמכם את ההשלכות. נסיעה של 2:20 שעות לכיוון הפכה עבורי לנסיעה של לפחות 3 שעות. כדי להגיע לעבודה ב-8 ולהספיק לרכבת שיוצאת לתל אביב מבאר שבע מרכז ב-6:28, יש אוטובוס ב-5:30 שמגיע יחסית קרוב לזמן היציאה של הרכבת ואני מעדיף לקחת אוטובוס אחד קודם, כי לא בטוח שיהיה לי מקום באוטובוס אם כל נוסעי רכבת דימונה יעלו עליו, הרי לא הוסיפו אף קו אחר, ואם אפספס את הרכבת - הבאה רק בעוד שעה. האוטובוס שאני רוצה לעלות עליו, אחד לפני ההוא של 5:30, יוצא ב-5:00. אשכרה מעל 3 שעות כדי להגיע לעבודה. אשכרה 14 שעות מחוץ לבית, ואני עוד עובד 8 שעות במקום 9 כדי להיות מסוגל להגיע הביתה בזמן ולישון 7 שעות.

המשמעות של ההתעלמות של רכבת ישראל ומשרדי הממשלה מתלונות האזרחים, היא שאזרחי ישראל מבלים את חייהם בתורים ובנסיעה לעבודה, ובמצבים קיצוניים כמו שלי, זוכים לשעתיים פנויות לחיות את החיים במהלך השבוע, ובסופ"שים אי אפשר לנסוע לשום מקום אם אין לך רכב.

בעקבות חוסר האכפתיות של שירות הלקוחות ברכבת ישראל, פניתי גם לעיריית דימונה כדי שיפעלו יותר בתיאום עם רכבת ישראל כדי להוציא הודעה לתושבים באמצעי התקשורת הזמינים להם כשקורה שינוי חריג. נציגת פניות הציבור מדימונה לקחה את הפרויקט ברצינות ועם המידע ששלחתי לה, הגיעה עד מנכ"ל רכבת ישראל. שבוע לאחר מכן חילקו בנסיעה מדימונה לבאר שבע שאלונים על איכות השירות. בכל זאת לא יודע אם משהו השתנה או ישתנה.

בשבעה באוקטובר תחנת הרכבת של שדרות הושבתה. מובן, אבל אחרי זמן מסוים היה הגיוני שהיא תחזור, הרכבת משמשת הרי גם הרבה משרתי מילואים שמגיעים לשדרות. גם כשהממשלה החליטה שתושבי שדרות כבר לא מפונים וראוי (לכאורה) לחזור לגור בעיר, הרכבת עדיין לא חזרה לפעול. הסיבה? מקטע שבו הרכבת עוברת על גבעה שחשופה לירי נ"ט מעזה. נשמע מפחיד, נכון? כל השנים האלה הרכבת בשדרות פעלה על אף המקטע המסוכן. עוד ב-2010 משרד הביטחון העלה את הסוגייה מול משרד התחבורה.[11] ב-2014 הורה משרד הביטחון לסגור את רכבת שדרות ועדיין לא הוחלט מי ממשרדי הממשלה השונים יישא בעלות המיגון. ב-2019 פורסמה כתבה עם הכותרת "לאחר ירי הנ"ט מעזה: הרכבת תמוגן בעוטף עזה"[12], ובכל זאת, היא לא מוגנה. רק בפברואר 2025 אחרי עוד ויכוחים פוליטיים, התחילו להקים את החומה הדרושה.

זו פוליטיקה. היא נוגעת בכל תחומי חיינו ובביטחוננו. כשהליכוד בשלטון מעל 15 שנה, המדינה פשוט לא מנוהלת, וזה עולה בחיי אדם.

עד ה-13 במרץ 2024 לא פעלה הרכבת בשדרות. כשהיא נפתחה, מירי רגב הציעה לתושבי העוטף 2 אופציות:

1. כדי לנסוע צפונית לשדרות (אשקלון וצפונה, תל אביב וכו') אפשר לקחת רכבת דרומה לתחנת באר שבע צפון, ושם להחליף לרכבת צפונה. הרכבות מבאר שבע לתל אביב בתקופה הזו היו עמוסות ברמה מוגזמת בגלל שנוסעים רבים מעוטף עזה צריכים כעת לעבור בבאר שבע כדי לבצע את הנסיעות שלהם צפונה. העדפתי לא לסמוך על הרכבות האלו.

---

[11] כלכליסט, אוגוסט 2014 – מיגון הרכבת שדרות־אשקלון עלול לטפס ל־200 מיליון שקל

[12] חדשות 12, מאי 2019 – לאחר ירי הנ"ט מעזה: הרכבת תמוגן בעוטף עזה

בעבר הייתה גם רכבת משדרות לבת ים-יוספטל של 44 דקות; דרך באר שבע לא ניתן לעשות את הנסיעה הזאת כלל.

2. שאטלים משדרות לאשקלון. השאטלים האלו היו מתוכננים בצורה הכי מאכזבת ומתסכלת שאפשר:

- למרות שיש 4 רכבות בשעה מאשקלון לתל אביב, יש רק שאטל אחד בשעה מנתיבות לאשקלון, שעובר בשדרות.
- לוח הזמנים תוכנן באופן שרירותי, כך שבכל יום מחדש, כל נוסעי השאטל היו מגיעים על הדקה לתחנת אשקלון, כעת צריכים לעבור בידוק יחד עם כ-50 אנשים שיורדים מהשאטל, ועם תושבי אשקלון שמגיעים לתחנה בשוטף. לפעמים יש מי שיש לו מזל, נחישות, "מרפקים" וסיבולת לב-ריאה כדי להספיק לרכבת. רוב הפעמים השאטל איחר כך שלא הייתה הזדמנות אפילו לנסות להספיק לרכבת, ובפעמים רבות ראיתי נשים עם עקבים רצות, ועוד אנשים רצים כדי להספיק לרכבת ומתנהגים בחוסר אדיבות כי אין ברירה וחייב לחתוך ולעקוף - גם בירידה מהשאטל וגם בבידוק הבטחוני. בסוף אנחנו מגיעים לרציף ואני רואה את רוב נוסעי השאטל מתיישבים באכזבה ומחכים לרכבת הבאה.
- זמני השאטלים היו כל כך מעוותים כך שכל שאטל היה מאחר לכל רכבת שהייתה אמורה להתאים לו, ולכן נאלצנו תמיד לחכות את מלוא הזמן של תדירות הרכבת, חצי שעה.
- היה גם סיוט לנסוע בשאטל כי בשונה מהרכבת שאפשר לשבת בנוחות עם הלפטופ או ספר, בשאטל הנסיעה מטלטלת וכל ניסיון לקרוא משהו מסתכם בכאב ראש חד.

התוצאה היא שבמקום קצת פחות משעה נסיעה מהרגע שאני יוצא מהבית עד שאני דורך בעבודה, הזמן הוכפל לשעתיים לכיוון.

בהמתנה לשאטלים יצא לי לדבר עם הרבה תושבים מהעוטף שמשתפים במצוקה שלהם/ן. אמהות שלא רואות את הילדים שלהן, אנשים עייפים שמספרים לי שהמחסור בשינה ממש פוגע בהם וגורם להם להיות עצבניים ומתוסכלים, אנשים שויתרו על העבודה במרכז, אנשים שפוטרו בעקבות איחורים חוזרים ונשנים, ואנשים מוותרים מראש על חיפוש עבודה במרכז.

המצב היה כל כך קשה, שכל יום הייתי מגיע הביתה, אוכל ושוטף את הכלים מהלכלוך העיקרי בזריזות רק כדי שלא יסריח, ומתחיל להתעסק בבירוקרטיות אחרות שנאלצתי להתעסק בהן, כמו כל הסיפורים שמתוארים בספר. השתדלתי להקפיד לא לוותר על התחביבים שלי ולנגן חצי שעה בתופים לפחות פעמיים בשבוע, לצאת להליכה או אימון קצר מדי פעם, לפגוש חברים לעתים ובין היתר, גם לכתוב את הספר. הייתי צריך גם להתעסק בכל שאר מטלות הבית כמו כביסה, בישול, סידור, שטיפה, השקיית עציצים ועוד. מהר מאוד המטבח בבית שלי בשדרות נראה ככה:



בזכות התארגנות של תושבי העוטף ועמותה בשם "עתיד לעוטף", הופעל הרבה לחץ על רכבת ישראל דרך מספר רב של ערוצים, ובסופו של דבר יצא שמישהי מנתיבות תכננה לו"ז חדש לשאטלים, שלחתי לה את כל הרשמים והצעות השיפור שלי, ודאגנו ללו"ז נוח של שאטלים, שלא כולל נסיעות מיותרות כמו שהיה קורה עם גרסאות הלו"ז הקודמות מטעם הרכבת: שאטל מנתיבות לאשקלון עובר בשדרות ומגיע בדיוק בזמן שיוצא גם שאטל ישיר משדרות לאשקלון. הלו"ז שהכנו הגיע דרך "עתיד לעוטף" למנהל מסוים ברכבת ישראל שהיה מצליח להזיז את כל הגלגלים שצריך להזיז שם, והלו"ז אכן השתנה. ביום חמישי שלחנו לו את הלו"ז, ביום ראשון כבר קיבלנו זמני שאטלים מעודכנים. ביקשתי ממנו גם שיוציא עדכון באפליקציה על כך שיחול שינוי, וזה קרה.

לעומת זאת, בימים ובחודשים הראשונים של חזרת הרכבת במתכונת השאטלים כשכבר התרעתי לרכבת ישראל על עוגמת הנפש וחוסר התיאום בזמני השאטלים - הם ענו לי באטימות גמורה, ולא הזיזו אצבע. בישראל מדברים על שיקום העוטף, ואת רכבת ישראל לא מעניין שאלו שבחרו להישאר לגור בעוטף, נאלצים לעבור את כל זה.
רכבת ישראל ניסתה גם לחסוך, ובגלל שהביקוש לשאטלים המעצבנים היה כל כך נמוך ורוב האנשים היו לוקחים את הרכב לאשקלון, נאלצתי להעלות את הקורקינט שלי למיניבוס, כל יום מחדש, בהלוך ובחזור. פעמיים נשבר לי הפנס הקדמי כשהעליתי את הקורקינט בעגלון הנכים.



להלן פנייתי הראשונה לרכבת ישראל (28.03.2024):

למה השאטלים משדרות לאשקלון מתוכננים כל כך גרוע מבחינת תכנון זמנים? עליתי על שאטל משדרות ב-5:40, הגעתי לתחנת אשקלון כמה דקות לפני 6:00 ועכשיו ממתין בתחנה 31 דקות לרכבת שלי. (יש גם רכבת אחרת פחות יעילה שיוצאת 24 דקות אחרי ההגעה שלי לתחנת אשקלון). למה זה מתוכנן ככה? היה עדיף שאטל שיוצא ב-5:25 משדרות.

מוצא
תחנת נתיבות

תחנת ביניים
תחנת שדרות

יעד
תחנת אשקלון

שעת יציאה
בשעות: 04:40, 05:00, 06:00, 06:30, 06:50, 07:50, 08:50, 09:50, 10:50, 11:50, 12:50, 13:50, 14:50, 15:50, 16:50, 17:50, 18:50, 19:50, 20:50, 21:50, 22:50, 23:50

מוצא
תחנת שדרות

תחנת ביניים
ישיר (ללא תחנת ביניים)

יעד
תחנת אשקלון

שעת יציאה
05:40



זמני השאטלים מנתיבות לאשקלון



רציתי להספיק לרכבת של 5:58, הגעתי לרציף ב-6:04, והרכבת הבאה ב-6:31.

05:33 01/04/2024 Departures القطارات المغادرة רכבות יוצאות

רכבת No. رقم	יעד	שעה Time الوقت	מעודכן Est. محدد	רציף Plat. رصيف	סוג Train	תחנות ביניים	Via محطات وسيطة	Destination الوجهة
618	ת"א מרכז	05:50		4		בת ים-יוספטל	ب يام يوسفتل	تل أبيب مركز
226	בנימינה	05:58		2		חדרה-מערב	حديرا غرب	بنيامينا
228	בנימינה	06:26		4		אשדוד	أشدود	بنيامينا
620	ת"א מרכז	06:31		3		בת ים-יוספטל	ب يام يوسفتل	تل أبيب مركز
622	ת"א מרכז	06:50		1		בת ים-יוספטל	ب يام يوسفتل	تل أبيب مركز
230	בנימינה	06:58		4		חדרה-מערב	حديرا غرب	بنيامينا
232	בנימינה	07:26		4		אשדוד	أشدود	بنيامينا
624	ת"א מרכז	07:31		1		בת ים-יוספטל	ب يام يوسفتل	تل أبيب مركز
626	ת"א מרכז	07:50		3		בת ים-יוספטל	ب يام يوسفتل	تل أبيب مركز
628	ת"א מרכז	08:18		1		בת ים-יוספטל	ب يام يوسفتل	تل أبيب مركز
236	בנימינה	08:26		2		אשדוד	أشدود	بنيامينا
630	ת"א מרכז	08:50		3		בת ים-יוספטל	ب يام يوسفتل	تل أبيب مركز

רציתי להספיק לרכבת של 5:58, הגעתי לתחנה ב-5:33

זו תשובתם:

28 מרץ 2024
י"ח אדר ב תשפ"ד
מספרנו : 24036190
<u>בלי לפגוע בזכויות</u>

לכבוד :
ישי פרנקל
<u>באמצעות דוא"ל: frenkelishay@gmail.com</u>

שלום וברכה,

הנדון: <u>פנייתך לרכבת ישראל</u>

פנייתך מתאריך 28/03/2024 בנושא מערך ההיסעים באזור הדרום, התקבלה במשרדי רכבת ישראל- פניות הציבור.

ראשית אציין כי בהתאם להנחיות גורמי הביטחון, החל מה- 07/10/2024 נסגרה תנועת הרכבות בין תחנות אשקלון לנתיבות ולצורך מענה חלופי ללקוחותינו, אנו מפעילים שירות היסעים חלופי אל תחנות הרכבת הסמוכות. בתאריך 18/03/2024 נפתחה תחנת שדרות לכיוון דרום ובעקבות כך, חלו שינויים במערך ההיסעים בתחנה.

צר לי על החוויה אותה את מתארת ועל הרגשתך בנושא, ופנייתך בנושא שינוי שעות ומסלול השאטל הועברה לגורמים הרלוונטיים ברכבת ישראל. לאחר בחינה, נראה כי ישנן 3 רכבות בשעה היוצאות לכיוון צפון ושעות השאטל תוכננו כך שתהיה התאמה למרבית הנוסעים לכיוון צפון. חשוב לציין כי שעת הגעת השאטל לתחנת אשקלון, מושפעת ממשתני הדרך השונים ומפקקי התנועה, ולכן לצערי אין באפשרותנו להתחייב על שעת הגעה מדויקת.

רכבת ישראל ממתינה לקבלת אישור מגורמי הביטחון, לשוב ולפתוח את מקטע המסילה בין שדרות ואשקלון ובכך לחזור ולספק שירות ללקוחותינו ביישובי הנגב המערבי.

אשמח לעמוד לשירותך בכל עת.

בכבוד רב,
רנה בן יהודה
פניות הציבור
רכבת ישראל

אני אחסוך לכם, שתי הפסקאות הראשונות הן מבוא למציאות בה אנו חיים כרגע, הכל דברים שאני כבר מודע להם. בפסקה השלישית היא מציינת שיש 3 רכבות בשעה מאשקלון והשאטלים תוכננו בהתאם (הם לא). היא גם ציינה שאין להם דרך להתחייב על זמני ההגעה בעקבות פקקים, תנאי הדרך וכו'. העניין הוא ששאטל שיוצא ב-5:40 משדרות, בחיים לא יגיע בזמן כדי שאגיע לרציף ב-5:58. גם לא בתנאי דרך מושלמים, וב-5:40 באמת אין פקקים. זה פשוט תכנון עקום גם במצב אופטימלי, וכמובן שכן צריך לקחת בחשבון פקקים ולתכנן יציאה מעט מוקדם יותר.

תשובתי למענה (זו הפנייה השנייה שלי, תצטרכו לעקוב):

בהמשך לפנייה מס' 24036190: אשמח לדעת על אילו 3 רכבות אתם מדברים, מכיוון שלכיוון צפון יש רק את 2 הרכבות האלו שדיברתי עליהן בפנייה שלי, כמו שמופיע בתמונה המצורפת.
אם אתם מדברים על רכבת לכיוון דרום כמובן שאין הגיון להתייחס לרכבת הזו, כי דרומה ניתן לנסוע מלכתחילה משדרות. לגבי זמני הנסיעה שעשויים להשתנות, זה מובן - אך עדיין התזמון של השאטל לא מתוכנן טוב. בשעה הזו בבוקר אין פקקים, והנסיעה אורכת 20 דקות. אין סיבה שהשאטל יצא 51 דקות לפני. גם אם הנסיעה תתארך בעקבות פקק לא צפוי, נניח והנסיעה תתארך ב-50%, זה עדיין משאיר אותי עם כ-20 דקות המתנה בין ההגעה עם השאטל עד העלייה לרכבת צפונה. הבוקר אגב (1.4.24) עליתי על השאטל שיוצא מנתיבות ואוסף נוסעים בתחנת שדרות. השאטל יוצא מנתיבות ב-4:50, הגיע היום ב-5:14 לשדרות ומיד יצא. הגעתי לתחנת הרכבת 20 דקות לפני הזמן של הרכבת הראשונה צפונה. בהתאם לכך, ראוי לדעתי ויקל על תושבי שדרות מאוד, אם יהיה כתוב שהשאטל יוצא משדרות בשעה 5:20 בדיוק, כך נוכל להיערך בהתאם ולהגיע בזמן לתחנה, מבלי שהקו יקדים לפעמים, וגם זמן ההגעה לתחנת שדרות יהיה רשום בעמוד העדכונים, בשונה מהמצב הנוכחי בו כתוב רק שעת יציאה מנתיבות ואני צריך לחשב בעצמי כמה זמן ייקח לאוטובוס להגיע לשדרות ולהסיק מכך את זמן ההגעה שלי לתחנה. המתנה של 6 דקות בתחנת שדרות באם יש צורך והקו הגיע לפני 5:20 - לא תגרום לכך שנאחר לרכבת, זה ישאיר כ-14 דקות המתנה עד העלייה לרכבת (בפועל הגעתי לתחנה אפילו 25 דקות לפני הזמן, אבל לקח לי עוד 5 דקות להוציא את הקורקינט מהבגאז', לעבור בידוק ולהגיע עד המסך שמציג את הרכבות. קחו בחשבון שאני הייתי האחרון לעבור בידוק מבין נוסעי השאטל של נתיבות שדרות. בנוסף, לדעתי ראוי שלשאטלים יהיה gps וחיווי זמן אמת באפליקציה כלשהי. המצב הנוכחי שנמשך כבר זמן רב מאוד ואין לדעת מתי יחזרו הרכבות צפונה - רחוק מאוד מהשירות שהייתי מצפה לקבל כשאני עולה על רכבת. הבעיה העיקרית היא שאין לדעת מתי יצא השאטל, בשונה מרכבת שיש לה זמן יציאה מדויק וידוע מראש. אשמח שתתייחסו לכל הנושאים שהעליתי.

זו תשובתם לפנייה השניה שלי:

07 אפריל 2024
כ״ח אדר ב תשפ״ד
מספרנו : 24037757
בלי לפגוע בזכויות

לכבוד :
ישי פרנקל
באמצעות דוא״ל: [redacted]

שלום וברכה,

הנדון: פנייתך לרכבת ישראל

קיבלנו את פנייתך מתאריך 03/04/2024 במשרדי רכבת ישראל- פניות הציבור.

בהמשך לפנייתך הנוספת, רכבת ישראל תכננה את מערך ההיסעים באזור הדרום באופן שיתאים לתושבי נתיבות ושדרות המעוניינים להגיע צפונה. כפי שהסברתי במכתבי הקודמים, נכון להיום בשעות העומס ישנן 4 רכבות בשעה, בעת שעות העומס, אשר יוצאות מתחנת אשקלון צפונה, ומערך ההיסעים תוכנן בהתאם לכך. לאור זאת, הוחלט בשלב זה להשאיר את שעות ההיסעים ללא שינוי.

רכבת ישראל ממתינה לקבלת אישור מגורמי הביטחון, לשוב ולפתוח את מקטע המסילה בין שדרות ואשקלון ובכך לחזור ולספק שירות רציף ללקוחותינו ביישובי הנגב המערבי.

בכבוד רב,

רנה בן יהודה

פניות הציבור

רכבת ישראל

ביקשתי *ממש* יפה שיתייחסו לכל הנושאים שהעליתי. הם לא התייחסו לכלום, ולא מתכוונים לשנות כלום.

להלן פנייתי השלישית:
שלום רב, בהמשך לפנייה הראשונה מס׳ 24036190 והפנייה הנוספת שלי מס׳ 24037757:

א. מה זה הבלאגן הזה במספרי הפנייה? אני פניתי אליכם לראשונה בנושא עם פנייה מס׳ 24036190 כאמור. בתשובתכם צירפתם מספר פנייה בקובץ בצד שמאל, ואכן רשום את אותו מספר 24036190. בהמשך לכך יצרתי את פנייה 24037757 בתאריך 1.4. בהמשך לפנייה זו (הרי רשמתם ״בהמשך לפנייתך הנוספת״ והמספר בתוך הקובץ תואם למספר הפנייה שיצרתי) מופיע בכותרת האימייל מספר פנייה אחר (24039218). אודה לתשומת לבכם לנושא ולטיפולו. כמו כן, הגשתי את הפנייה ב-1.4, לא ברור לי למה אתם מתחילים את המענה בכך שמדובר בפנייתי מהתאריך 3.4. זה יוצר בלבול מיותר.
ב. אחזור שוב על דבריי, מכיוון שאתם נותנים תשובה חסרת היגיון גם בפעם הראשונה וגם בפעם השנייה. אם מערך ההיסעים תוכנן ע״י רכבת ישראל באופן שיותאם לתושבי נתיבות ושדרות המעוניינים להגיע צפונה, ואף טענת שבשעות העומס יש 4 רכבות בשעה, מדוע יש שאטל אחד בשעה מנתיבות? איך זה בדיוק תואם את לו״ז הרכבות צפונה?
ג. ציינתי בפנייה הראשונה בעייתיות עם זמני ההגעה של השאטל שיוצא משדרות ב-5:40 לעומת זמני הרכבות שיוצאות צפונה, כלל לא התייחסת לעניין הנקודתי של השאטל הנ״ל.
ד. כתבתי עוד מספר נושאים בפנייתי, קודם כל הסברתי מדוע זמן יציאת השאטל הנ״ל לא הגיוני (לא תואם לזמן יציאת הרכבות מאשקלון צפונה). שנית העליתי הצעה שיהיה רשום זמן יציאה מתחנת שדרות, כדי שנוכל להיערך בהתאם ולהגיע בזמן לתחנה, מבלי שהקו יקדים

לפעמים, וגם על מנת שזמן היציאה מתחנת שדרות יהיה רשום בעמוד העדכונים, בשונה מהמצב הנוכחי בו כתוב רק שעת יציאה מנתיבות. לא התייחסת לנושא זה כלל. דבר שלישי שהעליתי הוא נושא חיווי זמן אמת, **gps**, גם מכך התעלמת כליל.

שוב ממתין ומבקש שתתייחסו לכל הנושאים שהעליתי, כמו שציינתי בסוף הפנייה השנייה שהגשתי (24037757)

זו תשובתם לפנייה השלישית שלי:

11 אפריל 2024
ג׳ ניסן תשפ״ד
מספרנו: 24040908
בלי לפגוע בזכויות

לכבוד:
ישי פרנקל
באמצעות דוא״ל: [redacted]

שלום וברכה,

הנדון: פנייתך לרכבת ישראל

קיבלנו את פנייתך מתאריך 07/04/2024 במשרדי רכבת ישראל-פניות הציבור.

בהמשך למכתביי הקודמים, מערך היסעים באזור הדרום תוכנן כך שיספק מענה לתושבי שדרות ונתיבות כאחד.

השאטל הראשון היוצא מתחנת נתיבות ומבצע עצירה בשדרות, הינו בשעה 4:15. נוסעים המעוניינים להגיע אל תחנת אשקלון בשעות הבוקר המוקדמות יוכלו לעלות עליו. בנוסף לשאטל זה, ניתן לעלות על השאטלים היוצאים מנתיבות ומבצעים עצירה בתחנת שדרות בשעה 4:40, 5:00, 6:00, 6:30, 6:50 או לחלופין שאטל ישיר משדרות בשעה 5:40 או 6:30. זמני הגעת השאטל אינם קבועים מכיוון שהם מושפעים ממשתני הדרך השונים, ולכן רכבת ישראל אינה יכולה להתחייב על שעת הגעה מדויקת לתחנות הביניים ואל תחנת היעד. השאטל תוכנן כך שמרבית נוסעי השאטל יוכלו לעלות על הרכבות השונות היוצאות לכיוון צפון בשעות העומס- כ4 רכבות בשעה.

לכן, הוחלט להשאיר את שעות מערך היסעים כמו שהוא היום.

אני מודה לך על מעורבות בשיפור השירות ברכבת ישראל, ומקווה להעניק לך חווית נסיעה נעימה יותר בעתיד.
אשמח לעמוד לשירותך בכל עת.

בכבוד רב,
רנה בן יהודה
פניות הציבור
רכבת ישראל

שוב תשובה אטומה בלי שום תוכן. את זמני השאטלים אני יודע, הם פשוט לא טובים.

להלן פנייתי הרביעית (נשלחה ב-10.4.2024):

שלום רב, לאחר שקיבלתי שיחה טלפונית מנציג שירות בנוגע לפניות שהגשתי בכתב, הבהרתי לו שאני מעוניין לקבל מענה בכתב עבור כל הפניות שהגשתי. הנ״ל ציין בפניי שעליי להגיש על כך עוד פנייה בכתב. אי לכך, הנני מגיש פנייה רשמית בכתב ומבקש שתענו לכל פניותיי שטרם קיבלו מענה - בכתב. אני מבהיר, אני ממתין לקבל מענה באימייל לגבי כל הפניות שהגשתי, הן שלא נענו על ידכם כלל, והן שנענו על ידכם באופן טלפוני. אני מבקש שתחזרו אליי בכתב בנוגע לכל אחת מהפניות, בצירוף מספר הפנייה הרלוונטי לכל מקרה. באחת מתשובותיכם (מספר פנייה שמופיע בקובץ: 23125629) קיבלתי מענה שעליי לראות תשובתכם כממצה לכל פניותיי, לכן אני מדגיש שוב, אני מבקש שתחזרו אליי נקודתית לגבי כל אחת מהפניות בנפרד, במיוחד מכיוון שבמענה הנ״ל לא קיבלתי תשובות למספר רב של פניות שנותרו ללא מענה, למשל, דוגמה אחת מבין רבות: פנייה מס׳ 23115689.

זו תשובתם לפנייה הרביעית שלי (מענה לאחר שלושה חודשים):

11 יולי 2024
ה' תמוז תשפ"ד
מספרנו: 24081713
בלי לפגוע בזכויות

לכבוד:
ישי פרנקל
באמצעות דוא"ל: [redacted]

שלום רב,

הנדון: פנייתך לרכבת ישראל

בהמשך לשיחתנו הטלפונית אבקש להבהיר כי זמני היציאה של שירות ההיסעים בקו נתיבות - אשקלון תוכננו בתיאום יחד עם הגעת האוטובוסים המקומיים לתחנת רכבת נתיבות. בנוסף אציין כי לוח הזמנים של האוטובוסים המקומיים נקבע ע"י משרד התחבורה, בשל כך הועברה בקשה לשינוי שעות האוטובוסים אשר תיבדק מול הגורמים המקצועיים במשרד התחבורה.
נשוב ונעדכן כשתתקבל תשובה.

אשמח לעמוד לשירותך גם בעתיד.

בכבוד רב,
אורטל בן סימון
פניות הציבור
רכבת ישראל

אף אחד לא שב ועידכן אותי. שבוע לאחר מכן, הלו״ז עודכן בהתאם ללו״ז שאני ופעילי ״עתיד לעוטף״ שכתבנו.

כשפניתי לרכבת ישראל במרץ 2024 בנושא הזה, פניתי גם למשרד התחבורה אשר לא השיבו לי עד היום (מרץ 2025) ואפילו לא קיבלתי מספר **CAS** לפניות שלי בנושא הרכבת.

באפריל שאלתי את רכבת ישראל למה עדיין לא קיבלתי תשובה ל-3 פניות שונות, הם שלחו לי את התשובה הבאה:



10/04/2024
ב׳ ניסן תשפ״ד
מספרנו : 24042318
בלי לפגוע בזכויות

לכבוד

ישי פרנקל

באמצעות מייל: [redacted]

הנדון :פנייתך לרכבת ישראל

שלום וברכה,

קיבלנו את פנייתך במשרדי רכבת ישראל – שירות לקוחות.

בהמשך לפנייתך מתאריך 10 באפריל 2024, נציין כי אנו רואים בשירות הניתן לציבור הנוסעים ערך מהותי בעבודה השוטפת של רכבת ישראל.

תוכן פניותיך לשירות הלקוחות של רכבת ישראל (מספרי פניות : 23115689, 23101778, 23111384) הועברו למנהלים הרלוונטיים ברכבת לידיעה ולבחינת הדברים, בכדי לתת מענה ראוי וחווית שירות נעימה יותר לנוסעינו.

אנו מודים לך על מעורבות בשיפור השירות ברכבת ישראל, ומקווים להעניק לך חווית נסיעה בטוחה ונעימה יותר בעתיד.

נשמח לעמוד לשירותך בכל עת.

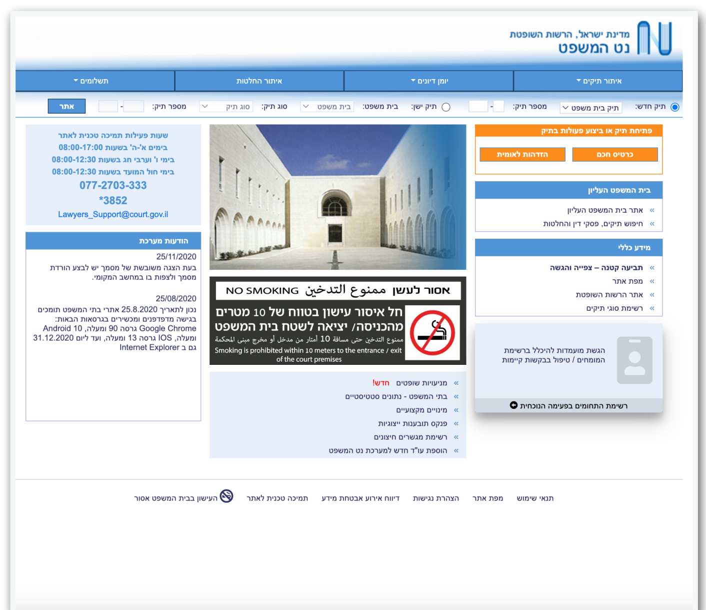
בכבוד רב,
לינוי
שירות לקוחות
רכבת ישראל

עד היום (מרץ 2025), לא קיבלתי מענה על אף אחת מהפניות האלו.

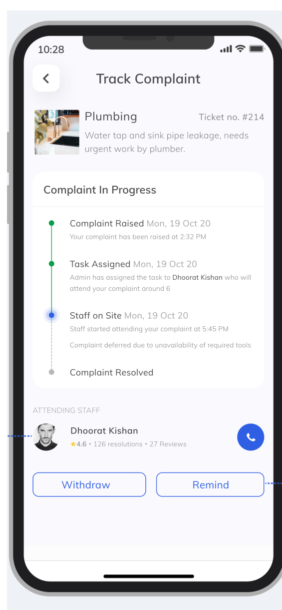
ככה זה נראה במערכת המשפט:

אני מקווה שלא אפתיע אתכם אם אגיד שצריך רפורמה במערכת המשפט, כולנו אומרים את זה. הפוליטיקאים עשו הכל כדי שזה יבוא מכם. היעדר התקציבים והמדיניות הכושלת של הממשלה הובילו את מערכת המשפט לקריסה. אם אזרח צריך לחכות כמעט שנה כדי להתחיל תהליך משפטי, אנחנו במצב גרוע. אני לא מצליח להבין איך הממשלה ממשיכה לקיים את "פגרת בתי המשפט" ובייחוד "פגרת הקיץ" שמונעת מאזרחי ישראל לקבל שירות מבתי המשפט במשך 47 ימים ברצף, מתוכם 33 ימי עסקים, כלומר 13% מימי העבודה בשנה. בנוסף לימי הפגרה של הקיץ, יש גם פגרה בסוכות ובפסח, שנמשכות שבוע כל אחת. השופטים מקבלים עוד 30 ימי שבתון בשנה, עשרה ימי השתלמות מקצועית (7 מתוכם בתשלום), 30 ימי חופשה שנתית רגילה (42 לשופטי העליון) ועוד 14 ימי חופשה ארעית.[13] גם אם יש סיבה מוצדקת לתנאים המפנקים של השופטים, הפגרה צריכה להיעלם. השופטים יכולים להמשיך לקבל 109 ימי חופש בתשלום[14], ויהיו שופטים אחרים שימלאו את מקומם. לא חייב להכריח את כל השופטים לקחת חופשה ביחד.
שופטי בתי הדין הרבניים זוכים לתנאים זהים לחלוטין.

דרך אתר **נט המשפט** אתם יכולים להגיש תביעה מקוונת ולחסוך לעצמכם את הנסיעה וההמתנה בבית המשפט, אך האתר של נט המשפט הוא השראה ל-**UX** נוראי. **UX**, קיצור של **User Experience** (חווית משתמש) זה מושג מעולם ההייטק, שם שמים דגש על חווית משתמש מצוינת. על מנת לצבור לקוחות ולשמר אותם, מפתחי התוכנות צריכים לעצב את התוכנה שלהם כך שתהיה נוחה לשימוש ומובנת בקלות. המטרה היא שהלקוח יוריד את האפליקציה ויבין לבד איך להשתמש בה, רק על סמך האלמנטים בממשק הגרפי.



דף הבית של נט המשפט



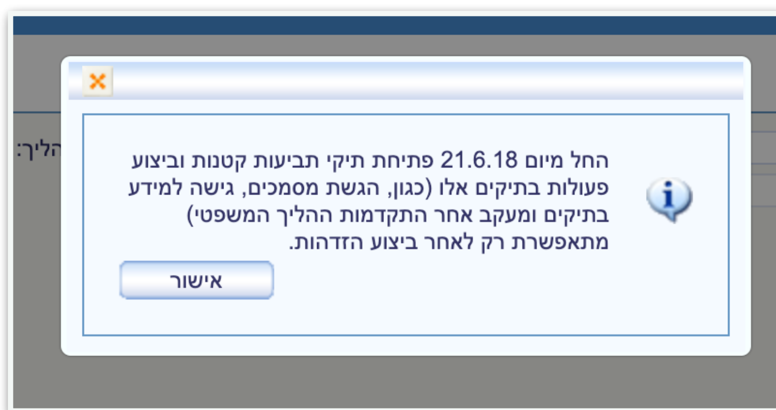
דוגמה לעיצוב ידידותי למשתמש

[13] https://he.wikisource.org/wiki/החלטת_משכורות_נושאי_משרה_שיפוטית

[14] לפי 62 ימי פגרה מתוכם 48 ימי עבודה בשנת 2023, 7 ימי השתלמות בתשלום, 30 ימי שבתון, 30 ימי חופשה שנתית ו-14 ימי חופשה ארעית, כאשר 20 ימים מתוך 30 ימי החופשה מנוכים בגין תקופת הפגרות.[13]

בכניסה לאתר נט המשפט מופיעה הודעה של אישור תנאי הפרטיות. שכיח לראות הודעה כזו שמודיעה על כך שהאתר שומר "עוגיות", כלומר נתונים כגון מתי נכנסת בפעם האחרונה לאתר, נתונים שהזנת בביקור הקודם וכו'. ברגע שאישרתם את ההודעה, האתר יכול לשמור את הנתון הזה, שכבר הסכמתם למדיניות הפרטיות, ולהקפיץ את ההודעה שוב רק אם תנאי הפרטיות השתנו. במקום זאת, ההודעה הזו קופצת בכל פעם שתיכנסו לאתר.

בחלק בצד ימין של האתר שצבוע בכתום מופיעה הכותרת "פתיחת תיק או ביצוע פעולות בתיק", שם יש 2 אופציות להתחברות. לאחר שתתחברו באמצעות מערכת ההזדהות לאומית תופיע לכם הודעה מיוני 2018 שמזכירה לכם שהחל מאותו תאריך אתם חייבים לבצע הזדהות. כמובן שאין שום פואנטה להודעה הזו ואפשר להסיר אותה כליל, מכיוון שהיא מופיעה ממילא רק אחרי ההתחברות.



הודעת התזכורת המיותרת

עכשיו צריך למלא פרטים בטופס, שמורכב מטקסט קטן שמנצל אולי 5% משטח הטופס. קודם בוחרים את העיר בה אני רוצה לנהל את המשפט, אחר כך את בית המשפט ואחר כך את ה'הליך'. אפשר גם בסדר אחר, אבל רוב האנשים ימלאו את זה לפי הסדר - ואז יגלו שבית המשפט שבחרו לא מתעסק בהליך מנהלי למשל. אם אסמן ב"עיר" את דימונה, מיד התוכנה תינעל על בית משפט השלום (היחיד בדימונה) וכעת אני לא יכול לשנות עיר. כדי לעשות זאת אני צריך ללחוץ על כפתור 'נקה'. גם אם כבר מילאתם את חמשת הערכים התוכנה נועלת לכם את האופציה לבצע שינויים, וחייב לנקות את כל הטופס ולמלא הכל מחדש בשינוי מאפיין אחד כל פעם, עד שתמצאו את בית המשפט שקרוב אליכם ומתעסק בשירות לו אתם זקוקים. אם כל זה לא הספיק לעצבן אתכם מספיק, בכל פעם שתלחצו 'נקה', תקפוץ ההודעה המיותרת שהצעתי להסיר, שמזכירה לי שצריך להתחבר למרות שאני כבר מחובר. בכל אופן קחו טיפ למערכת הזו עד שהיא תוחלף בחדשה: במידה ותבחרו קודם הליך, אחר כך עיר ואז בית משפט בהתאם לאופציות שנותרו, זה יהיה הרבה יותר פשוט.
יש המון אופציות שאינן גלויות עד שמשחקים מספיק עם האתר, או אם מכירים את החוק ממש טוב.

ניסיתי להגיש עתירה מנהלית כנגד משטרת ישראל, בחרתי ב'הליך' את האופציה "עניינים מנהליים", התלהבתי כשראיתי שגם שדרות ודימונה מופיעות באופציות, אך ברגע שבחרתי את אחת האופציות האלה, זה ננעל על בית משפט השלום שלא מתעסק בעתירות מנהליות, אלא אם זה בענייני חוק המעונות. עכשיו צריך ללחוץ 'נקה', להתחיל את החיפוש מחדש, ולבדוק עוד עיר ועוד אחת עד שאגיע לעיר שיש בה בית משפט מחוזי (או לבדוק על זה בגוגל, אבל בכל זאת...)

בהמשך אני צריך למלא פרטים על העותרים, ולמרות שכבר התחברתי עם מערכת ההזדהות הלאומית, אני צריך למלא שוב תעודת זהות ושם מלא. צריך לשים לב גם שיש עוד 2 'טאבים' לכתובת וחשבון בנק, הכל בממשק הגרפי הכי לא יעיל שאי פעם ראיתי.

פתיחת תיק: עתירה מנהלית (עת"מ) - הוספת עותר 1

כללי | כתובת | חשבון בנק

רשימת כתובות בתיק — הוספת כתובת

רח' ומס' בית: | יישוב: | מיקוד:
תיאור: | לידי:
מספר ת.ד.: | יישוב ת.ד.: | מיקוד ת.ד.
סוג כתובת: להמצאה | פירוט סוג:

הוספה | סגירה

רח' ומספר בית	יישוב	תאור	מיקוד	לא פעיל	עריכה	מחי...

רשימת טלפונים

סוג טלפון	שלוחה	מספר טלפון	קידומת	איש קשר	לא פעיל	עריכה	מחי...

לא נמצאו פרטים

רשימת דוא"ל — הוספת דוא"ל

כתובת דוא"ל: | להמצאה

הוספה | סגירה

כתובת דוא''ל	לא פעיל	להמצ...	עריכה	מחי...

חזרה | אישור

תהליך הוספת כתובת של עותר

בהמשך תידרשו לצרף קובץ. לא מוסבר איזה מסמך אתם נדרשים להגיש (בהתאם לסוג התביעה שבחרתם), ובכל אופן - אחרי שמילאתי כל כך הרבה פרטים באופן דיגיטלי אני צריך גם להדפיס דף, למלא בכתב יד, לסרוק ולהעלות לאתר. מסמך שמכיל כמובן את אותם הנתונים שכבר הזנתי, לפחות במקרה של תביעה קטנה.
יש עוד הרבה שלבים מסורבלים בתהליך הגשת התיק, ואם אתם רוצים לעצור ולהמשיך בהזדמנות אחרת - אי אפשר לשמור את התהליך באמצע. חייב להשלים את כל התהליך מתחילתו ועד סופו, כאשר שעה אחת של חוסר פעילות תנתק אתכם מהדף לצרכי אבטחה.

תחשבו איזה נוח אם במקום כל זה, יהיה אתר שיכיל חלון צ'אט אשר תוכלו לכתוב בו "אני רוצה לערער על תשובה שקיבלתי מהיחידה לחופש מידע במשטרת ישראל", הבוט בצ'אט ישאל איפה הכי נוח לי לבצע את זה, יציג לי האופציות הכי קרובות וייתן לי עוד קצת פרטים על התהליך שאני

צריך שנקרא "עתירה מנהלית". זה אמור להיות מספיק כדי לאפשר לי לכתוב את תוכן התביעה ולהעביר אותי לעמוד סופי לאישור הגשת התביעה ותשלום האגרה על סמך הנתונים שנתתי עד כה:

- תעודת הזהות שלי, שם מלא, כתובת, מספר טלפון וכל שאר הפרטים עליי מצויים בחשבון שלי דרך מערכת ההזדהות הלאומית - אין צורך שאקליד את הנתונים האלה אפילו לא פעם אחת.
- מספר התאגיד של יחידת תלונות הציבור של משטרת ישראל יימשך באופן אוטומטי ממאגר מספרי התאגידים של ישראל. הבוט כבר הבין שאני מגיש תביעה נגדם, בזכות טכנולוגיית **AI** שנקראת **Natural Language Processing**.
- בית המשפט הרלוונטי כבר נבחר באופן אוטומטי על סמך המיקום שבחרתי וסוג התיק שביקשתי לפתוח.

עד שבמשרדי הממשלה יטמיעו **AI** לרווחת האזרחים כמובן שאפשר לפתח אתר רגיל, אבל הפעם עם **UX** קצת יותר נורמלי.

בפעם האחרונה שנכנסתי לאתר נט המשפט, שמתי לב שהתהליך לפתיחת תביעה קטנה עבר לטופס חדש של מערך הדיגיטל, שיפור יפה, אבל עדיין מגיעים אל הטופס דרך אתר נט המשפט המיושן.

אולי מבקר המדינה יציל את המצב

כשראיתי שההתנהלות של גופי הממשלה לא עומדים בסטנדרטים של עצמם, החלטתי לפנות לנציבות תלונות הציבור.

על משרד הרישוי התלוננתי ב-6 ביולי בנוגע לכך שאין להם מענה טלפוני ומאפשרים רק שיחזרו אלי. לאחר חודשיים וחצי בדיוק, קיבלתי את המענה הבא:

מדינת ישראל
משרד מבקר המדינה
ונציב תלונות הציבור



נציבות תלונות הציבור
אגף ג

ו׳ באב התשפ״ג
24 ביולי 2023

בתשובתך נא ציין
תיק מס׳ 1[redacted]

לכבוד
מר ישי פרנקל
באמצעות הדוא״ל [redacted]@gmail.com

מר פרנקל הנכבד,

הנדון: **תלונתך על משרד התחבורה - מוקד מידע ארצי**

בפנייתך אלינו הלנת על השירות הטלפוני שניתן לך במוקד משרד התחבורה.

בשיחתנו הטלפונית האחרונה עדכנת את הח״מ כי שוחחת עם נציג מוקד שירות משרד התחבורה וקיבלת מענה לפנייתך. בשיחה זו עדכנתי אותך כי בעקבות תלונות דומות שקיבלנו על מוקד משרד התחבורה, פנינו למוקד וביקשנו הבהרות וזה השיב לנו שהתקלות נבעו כתוצאה מהליך שדרוג שביצעו במערכות הטלפוניה שלהם.

אנו מודים לך על פנייתך והסבת תשומת לבנו לשירות הניתן במוקד. אנו נעקוב אחר פעולות המוקד לתיקון ולשיפור השירות.

בנסיבות אלה אנו מסיימים את הבירור בתלונתך. נשמח לעמוד לרשותך בעתיד ככל שהדבר יהיה במסגרת סמכותנו.

בכבוד רב,

ד[redacted]
עוזר למנהל נציבות תלונות הציבור

רח׳ מבקר המדינה 2, ירושלים טל: 02-6665177 מען למכתבים: ת.ד 1081 ירושלים מיקוד 9101001
www.mevaker.gov.il orly_goz@mevaker.gov.il

כפי שנמסר לי, הבירור בתלונה שלי הסתיים - מכיוון שממשרד הרישוי נמסר שהתקלות נבעו מהליך שדרוג מערכת הטלפוניה שלהם.

יום למחרת כבר הגשתי ערר על תגובתם, מכיוון ששום דבר לא השתנה. גם היום, חודשיים וחצי אחרי הגשת התלונה הראשונית - עדיין לא ניתן לקבל מענה במוקד של משרד הרישוי.

אני שואל כעת, מדוע במשרד מבקר המדינה לא בודקים קודם את חווית האזרח? הדבר הבסיסי ביותר שצריך לעשות כדי לטפל בבעיה, הוא קודם כל לנסות לשכפל אותה. במידה ואותו נציג היה מנסה להרים טלפון בעצמו למשרד הרישוי, הוא היה מגלה שכל האימייל הארוך שכתב לי - מיותר. עדיף להמשיך את הטיפול ולפנות אל משרד הרישוי עם הטענות, במקום להשיב לאזרח שהבעיה טופלה, כאשר טרם נבדק אם היא טופלה.

חוץ מהפנייה הזו הגשתי עוד 4 פניות עד כה, וחוץ ממענה ראשוני לכך שהפנייה התקבלה והועברה לטיפול, טרם קיבלתי מענה או ראיתי שינוי במצב.

בפודקאסט של מבקר המדינה, אחד העובדים אשר התראיין שם ציין שלמבקר המדינה "יש שיניים" בניגוד למה שאנשים חושבים, ואני שואל - מי אחראי על השליטה בלסת? עד כה, נראה שהתלונות שלי נאגרות כל השנה כדי שנציב תלונות הציבור יפיק בתום השנה את דו"ח מבקר המדינה. פעולות אקטיביות לשינוי המצב אני עדיין לא רואה.

למרבה הפלא, או שלא, גם במשרד מבקר המדינה האזרח מקבל מספר אחד בעת הגשת הפנייה, ומספר אחר בעת קבלת המענה לפנייה - בלי יכולת לקשר בין שני המספרים.

ייאמר לזכותם של נציגי משרד מבקר המדינה איתם דיברתי בטלפון ובאימייל, שהם פועלים בסבלנות וכבוד כלפי האזרחים.
אף על פי כן, יש הרבה מה לשפר.

פרק 2 - איך להגיש תלונת ציבור like a pro

בפרק הזה אתן לכם טיפים שימושיים כדי להגיש תלונה באופן היעיל ביותר ולהצליח לעקוב אחרי תלונות מרובות, תוך התגברות על המכשולים שרשויות הממשלה מציבות בפנינו.

שלב 1

- צרו תיקייה חדשה במחשב שתכיל את כל הפניות שלכם.

שלב 2

- גבו את התיקייה ב-3 מקומות. הגיבוי צריך להיות סנכרוני, כלומר במידה ותוסיפו תלונה חדשה, הגיבוי צריך להתעדכן אוטומטית מבלי שתצטרכו להעתיק קבצים.
- ניתן לגבות את התיקייה באחד משירותי הענן כגון **Google Drive** כך שהתוכן נמצא בשרתי גוגל, עותק נוסף יימצא במחשב שלכם כאשר תוודאו שהתיקייה אכן נשמרה באופן מקומי במחשב ועותק שלישי יכול להימצא על שרת ביתי כגון **Synology** או **QNAP** או דרך שירות ענן נוסף כגון **BackBlaze** שיעתיק את התוכן מ-**Google Drive** באופן מתמשך.
- מדי פעם, מומלץ גם לגבות לכונן חיצוני מנותק מהרשת.

- למתקדמים, אפשר אפילו לגבות את היסטוריית השינויים של כלל הקבצים בתיקייה בעזרת **Git**. שימו לב רק לא לכלול קבצי וידאו במעקב של **git**, מפאת שטח אחסון וזמן עיבוד.

<u>שלב 3</u>

עכשיו כאשר אתם סמוכים ובטוחים שכל שינוי בתיקייה מגובה ב-3 מקומות וכלום לא יילך לאיבוד, אפשר להתחיל את העבודה הציבורית שלנו.

היכנסו לגוגל דרך הדפדפן המועדף עליכם וחפשו "פניות הציבור משטרת ישראל". כעת לחצו על סעיף 5 ולחצו על הלינק "להגשת פנייה / תלונה מקוונת" שמופיע מתחת להודעה המוזרה שהטיפול עשוי להתעכב לאור מגבלות שנוצרות בשל נגיף הקורונה, למרות שהדף עודכן לאחרונה ב-2023.

1. היחידה לתלונות הציבור
2. תלונת ציבור ופניית ציבור
3. נושאים שאינם בתחום הטיפול
4. עבירה פלילית ועבירת משמעת
5. אופן הגשת פנייה / תלונה למערך תלונות הציבור של משטרת ישראל
6. הליך הגישור
7. דרכי התקשרות

5. אופן הגשת פנייה / תלונה למערך תלונות הציבור של משטרת ישראל

*****אזרחים יקרים, תשומת ליבכם כי היחידות האמונות עושות מאמצים בפניות המתקבלות. עם זאת, לאור מגבלות שונות שנוצרו בשל נגיף הקורונה, עשוי הטיפול להתעכב מעבר למסגרת הזמנים הקבועה. אנא גלו סבלנות והבנה*****

לשם הגשת פנייה / תלונה למערך תלונות הציבור יש למלא טופס מקוון בקישור הבא: <u>להגשת פנייה / תלונה מקוונת - לחץ/י כאן</u>

הטופס יישלח אוטומטית למדור תלונות הציבור הארצי אחת ליממה ומשם ינותב לקציני תלונות הציבור הפרוסים ברחבי הארץ ו/או לגורמים מקצועיים אחרים למתן מענה.

לחילופין, ניתן לפנות לקציני תלונות ציבור במחוזות והמרחבים באמצעות דרכי ההתקשרות המופיעים בקישוא הבא: <u>לחץ/י כאן</u>

כמו כן, ניתן לפנות בכתב לקציני תלונות הציבור ברחבי הארץ ולמדור תלונות ציבור ארצי באמצעות דואר, פקס ודואר אלקטרוני. לפירוט האמצעים ליצירת קשר עברו ללשונית "דרכי התקשרות".

אתם יכולים גם להתעלם מהקישור שמופיע לפני סוף הפסקה, שלפניו מופיעה המילה "קישוא" והלינק בכלל מוביל לעמוד 6 במקום 7. העמוד הזה עודכן לעיצוב חדש ביולי 2024, והבעיות נותרו.

עכשיו תגיעו ללינק הבא: <u>https://forms.gov.il/globaldata/getsequence/getHtmlForm.aspx?formtype=pniotzibur%40police.gov.il</u>

תשמרו את העמוד הזה למועדפים (**Cmd+D** או **ctrl+D**), בתוך תיקייה ייעודית בסרגל המועדפים. עכשיו בכל פעם שתרצו להגיש תלונה על משטרת ישראל, יש לכם את הלינק בהישג יד.

שלב 4 - Repeat

המשיכו לשמור בתיקייה בסרגל המועדפים, את הלינקים של כל הגופים הציבוריים שעשויים להיות רלוונטיים עבורכם:

- **הגשת תלונה למח"ש** https://mojforms.justice.gov.il/mojaemformstateattorney/complaintagainstpolice.html
- **הגשת ערר על החלטת מח"ש** https://mojforms.justice.gov.il//mojaemappealapplication/appealapplicationform.html
- **משרד המשפטים (אמונים על מח"ש)** https://publicinquiries.justice.gov.il/#/app-public-inquiries
- **המשרד לביטחון לאומי** https://govforms.gov.il/mw/forms/sherut_contactus@mops.gov.il
- **משרד הרישוי** https://govforms.gov.il/mw/forms/rishdep@mot.gov.il
- **משרד התחבורה** https://forms.gov.il/globaldata/getsequence/getHtmlForm.aspx?formType=PniotMot%40mot.gov.il
- **רכבת ישראל** https://www.rail.co.il/?page=contact-us
- **מערך הדיגיטל** https://govforms.gov.il/mw/forms/pniyot@tehila.gov.il#!pniyot
- **הנהלת בתי המשפט** https://publiccomplaints.court.gov.il
- **ביטוח לאומי** https://www.btl.gov.il/About/contact_us/Pages/pniot_hatsibur.aspx
- **רשות המסים** https://www.gov.il/apps/taxes/taxes/#/shelot-vetshuvot/he?pniyaPopUp=true&pniya=true
- **מבקר המדינה** https://www.mevaker.gov.il/he/Ombudsman/Pages/ComplaintForm.aspx
- **ועוד.**

אתם מוזמנים להוסיף לעצמכם את עמוד פניות הציבור של חברות התחבורה הציבורית הרלוונטיות עבורכם וכדומה.

מכיוון שבחלק מהאתרים ניתן להגיש לצרף רק קבצי תמונה מסוג **JPG**, אני ממליץ גם להוסיף לתיקיית המועדפים הזו, לינק לאתר שמאפשר המרת קבצי **png** ל-**jpg** והמרה מ-**heic** (פורמט התמונה של אייפון) ל-**jpg**.

- https://png2jpg.com
- https://heictojpg.com

במידה ויש הגבלת משקל לקובץ וידאו שאתם מנסים להעלות, ניתן להשתמש באתרים שונים לכיווץ וידאו, כגון **freeconvert.com**, **clideo.com**, **veed.io** ועוד.
יש גם תוכנות למחשב שמאפשרות את זה כמו **HandBrake**, **VLC** ועוד.

<u>שלב 5 – הגשת תלונה ושמירת אסמכתא</u>

הצעד הראשון הוא לפתוח תיקייה בתוך התיקייה שיצרנו במחשב לתלונות הציבור. לתיקייה הזו הייתי קורא למשל "1 - משרד התחבורה - אוטובוס לא עצר בתאריך x".
בהמשך, יהיו לכם תיקיות רבות וזה נוח שניתן למיין לפי מספר התיקייה ולפי שם הרשות, בנוסף לנושא עצמו.

בעת הגשת תלונה, הקפידו למלא רק את השדות המסומנים בכוכבית אדומה. כל מה שאינו חובה - מיותר ומבזבז לכם את הזמן לשווא. (פרט למספר טלפון וכתובת אימייל, אם במקרה האופציות אינן מסומנות כחובה).

בבחירת נושא הפנייה, כמעט תמיד האופציה הטובה ביותר היא "אחר". חבל שתשרפו זמן בחיפוש אחר סעיף שמדייק את נושא הפנייה שלכם, כאשר ברוב המקרים - לתלונת ציבור אין סיווג מיוחד והאופציה המתאימה היא אכן "אחר".

לאחר מילוי תוכן הפנייה, הקפידו להעתיק את כל תוכן הפנייה, להדביק בקובץ וורד, ולשמור את קובץ הוורד בתיקייה. לקובץ אני אתן שם כגון "תוכן הפנייה - 30.09.2023". באופן הזה אני יכול לדעת בקלות מתי הגשתי את הפנייה, ושזה הקובץ שלי שמכיל את תוכנה המקורי.

כעת ניתן להגיש את הטופס. במידה ויש תקלה כלשהי, או שהרשות לא שולחת עותק עם תוכן התלונה שלכם - בכל מקרה שמרתם את כל מה שכתבתם.

אל תצאו מעמוד הסיום עד אשר תקבלו לאימייל אסמכתא עם מספר פנייה. במידה ולא קיבלתם, שימרו צילום מסך שמכיל את מספר הפנייה והלוגו של הרשות, את צילום המסך שימרו כמובן בתיקיה הרלוונטית לאותה פנייה.
במידה וכן קיבלתם אסמכתא באימייל, שימרו את הקובץ המצורף בתיקייה, ואם אין קובץ מצורף - ביחרו באופציה להדפיס את האימייל, ובעת בחירת המדפסת, ניתן לבחור באופציה **Save as PDF** ולשמור את הקובץ בתיקיה. לקובץ יהיה שם שעשוי להכיל את תאריך הפנייה ומספר הפנייה. אם לא, הוסיפו את הפרטים האלו לשם הקובץ, כדי שתוכלו למצוא את הפנייה המדוברת בהמשך בקלות.

<u>שלב 6 – מיון</u>

כשאני נתקל בבעיה שאני רוצה לדווח עליה, אני פותח תיקייה עבור פנייה חדשה, בתוך התיקייה שלי שנקראת "נציג תלונות הציבור". כשאני מוצא את הזמן להגיש את הפנייה, ומקבל לאחר מכן את האסמכתא - אני מסמן את התיקייה בתגית כחולה שמשמעותה "הוגש". הפונקציה של תגיות (**Tags**) קיימת רק במחשבי מק של אפל. במידה ואתם מנהלים התיקייה במחשב ווינדוס, אפשר פשוט לפתוח תיקיית "הוגש", "טופל" ו"טרם הוגש" ולהעביר תיקיות ממקום למקום בהתאם.

Name	Date Modified
פנייה 83 - מערך הדיגיטל - למה אי אפשר להעלות קובץ png	Aug 23, 2023 at 11:03
פנייה 82 - מערך הדיגיטל - למה הטופס של מחש מגביל קבצים ל-10 מגה בלבד	Jul 30, 2023 at 13:32
פנייה 81 - מערך הדיגיטל - מגבלת 2000 תווים בטופס פניות הציבור של משרד התחבורה ובכל המשרדים הממשלתיים	Jul 31, 2023 at 11:40
פנייה 80 - משרד התחבורה על רכבת ישראל - עד מתי הפיצוי המטומטם שלהם - אימייל מצורף	Sep 22, 2023 at 16:18
פנייה 79 - משטרת ישראל - למה אני לא מקבל אימייל על תיק שנסגר. הדואר לא עובד	Jul 31, 2023 at 15:45
פנייה 78 - להגיש ערר - מחש - הטקטיקה הבזויה שדחקו אותנו לקיר ועילפו את [redacted] תיק מחש 3[redacted]3	Sep 3, 2023 at 14:01
פנייה 77 - הוגש ערר - מחש - [redacted] מעצר לא חוקי בהפגנה בנתבג - מ.א.[redacted]9 - להתלונן גם על הקצין שלו שגם לא ענד תג שם, לא מדוגם, ונתן הנחיה סתמית לע	Sep 3, 2023 at 14:18
פנייה 76 - מערך הדיגיטל - באגים באתר של gov il	Jul 22, 2023 at 15:43
פנייה 75 - מערך הדיגיטל - למה אני יכול לאפס את הנתונים שלי במסלקה הפנסיונית רק מספר מוגבל בכל החיים, איזה הגיון עומד מאחורי זה?	Jul 22, 2023 at 15:43
פנייה 74 - מערך הדיגיטל הלאומי - באגים במסלקה הפנסיונית	Jul 22, 2023 at 15:43
פנייה 73 - בעיה 2 של פנייה 114 - משטרת ישראל - למה אני לא יכול להשיב לאימייל שאני מקבל ממערך תלונות הציבור של המשטרה	Aug 15, 2023 at 19:30
פנייה 72 - רכבת ישראל - איחור של 7 דק בתאריך 28.6.23 רכבת של 1833	Jul 22, 2023 at 15:43
פנייה 71 - שיפורים לסקר של השירות מהמשטרה - בלי חיוך כברירת מחדל, עברית כברירת מחדל, אופציה לשנות שפה במיקום יותר בולט	Jul 22, 2023 at 15:42
פנייה 70 - חולון - ממטרות מכוונות לכביש	Aug 23, 2023 at 11:33
פנייה 69 - משרד התחבורה - למה צריך לבקש חשבוניות מרב קו במקום לקבל אותן פשוט	Sep 22, 2023 at 16:10
פנייה 68 - משרד מבקר המדינה - אפליקציה gov צריכה עמוד שיגיד לי מה המחויבויות שלי עבור המדינה, ולא שאדע את זה אחכ כשאקבל עונש	Jul 22, 2023 at 15:42
פנייה 67 - למה מס הכנסה מדברים בקנסות במקום לשלוח תזכורת או הודעה ידידותית באימייל ו/או סמס	Jul 22, 2023 at 15:42
פנייה 66 - למה מעמ מדברים בקנסות ולא בתזכורת ידידותית בסמס או אימייל?	Jul 31, 2023 at 10:37
פנייה 65 - למה ביטוח לאומי מדברים בקנסות במקום בתזכורת או הודעה חברותית באימייל או סמס	Jul 31, 2023 at 10:37
פנייה 64 - למה אני משלם יותר לביטוח לאומי ברגע שאני מתחיל לשלם להם גם כשכיר	Sep 22, 2023 at 16:36
פנייה 63 - רכבת ישראל - איחור 8 דק בתאריך 12 בינואר	Jul 22, 2023 at 15:42
פנייה 62 - רכבת ישראל - עומס חריג כבר בשדרות בדרך לבנימינה בתאריך 21 במאי בשעה 0709	Jul 22, 2023 at 15:42

תגיות באדום (טרם הוגש), כחול (הוגש), כתום (עברו 45 ימים), אפור (טופל), ירוק (ממתין לפעולה שלי)

בתיקיית "טופל" יופיעו רק הפניות שהטיפול בהן הושלם סופית ואפשר לשמור את הפנייה רק לצורכי ארכיון.
בתיקיית "הוגש" יופיעו כל הפניות שיש לנו עליהן אסמכתא וטרם נתקבל עליהן מענה, או שהמענה היה שהנושא בבירור ויטופל בעתיד, או פניות עליהן הגשנו ערר ואנחנו ממתינים שוב למענה.
את הפניות ניתן למיין לפי עמודת התאריך בתיקייה במחשב, כך שניתן למצוא בקלות את הפניות עליהן טרם קיבלנו תשובה ובהתאם לזאת, לפנות ולתזכר את הרשות, או להגיש תביעה קטנה, במידה ועברו 45 ימים.

<u>שלב 7 - קבלת מענה</u>

כאשר תקבלו מענה מהרשות, ככל הנראה תקבלו מספר פנייה שונה מזה שאתם קיבלתם. לפעמים ניתן להבין מה מספר הפנייה המדובר ע"י תאריך הגשת הפנייה, במידה והגשתם רק תלונה אחת באותו היום. בכל מקרה, אנחנו האזרחים לא צריכים להיות אשפי זיהוי והתאמה, ואני ממליץ לכם לפנות אל הרשות בבקשה שיגידו לכם מה מספר הפנייה המדובר, שכן אתם קיבלתם מספר בפורמט שונה כשהגשתם את הפנייה. כמובן, שאני מצפה מכם גם להתלונן על העניין הזה של חוסר ההתאמה במספרי הפנייה בעצמכם - אם הנושא טרם טופל בזמן שבו אתם קוראים את הספר הזה. לפנייה אחת שאני הגשתי הם מייחסים חשיבות מסוימת, אך כשעשרה אזרחים יגישו פנייה באותו נושא, הנושא יקבל חשיבות גדולה יותר.
קחו בחשבון שגם לפנייה הזו, יש להם שוב עד 45 ימים לענות.
ברגע שידוע לכם מספר הפנייה המתאים, צרפו את הקובץ של המענה לתיקייה הרלוונטית, ובנוסף למספר הפנייה החדש, צרפו לשם הקובץ גם את מספר הפנייה הישן. כך תוכלו למצוא את הפנייה המדוברת בין אם תחפשו את הפנייה בעזרת מספר א' או ב'.

<u>שלב 8 - סגירה או הגשת ערר</u>

במידה וקיבלתם מענה מספק והבעיה טופלה, העבירו את התיקייה לתיקיית "טופל".
במידה והמענה אינו מספק, ניתן להגיש ערר על תשובת פניות הציבור. בחלק מהרשויות ניתן לבחור באופציה של "ערר על מענה", ובחלק מהרשויות אין ברירה אלא להגיש פנייה חדשה ולציין בה את מספר הפנייה המקורי, ולהסביר שזה בהמשך לאותה פנייה.

מתי הבלאגן יסתדר?

כל הבעיות שהעליתי כאן, כולל סאגת מספרי הפנייה הלא תואמים, כולל חוסר האופציה להגיש ערר לתגובה בחלק מהרשויות, כולל ה"קישוא" והקישור שמוביל למקום שגוי וכל מה שקראתם עד כה - אינן חדשות.

אני סבור ובטוח שאני לא האזרח היחיד שהתלונן על כך שמספרי הפנייה אינם תואמים, או על כך שמערך הדיגיטל לא משיבים בכלל לפניות הציבור.
גם אם כן, דיווחתי על כל התקלות האלו החל מיולי 2023. איך ייתכן שעדיין לא תיקנו את המילה "קישוא" ל"קישור"?

לנושא הזה, של זריזות פעולה ויכולת הטמעת שינויים תכופה, קוראים בהייטק **Agile**.
Agile היא מתודה לניהול פרוייקטים, שבין היתר כוללת מסגרת דו-שבועית לעבודה, כך שכל שבועיים יוצא עדכון גרסה חדש בהתאם לסדרי העדיפויות בפרוייקט, כוח האדם הזמין לביצוע המשימות ובהתאם לאורכן הצפוי.
מי שאחראיים על הנושא הזה, הם צוות **DevOps** שאחראים לקשר בין צוותי האופרציה בחברה, למתכנתים. במצב אידיאלי, למתכנתים יש את כל הכלים הדרושים כדי לבצע עבודה יעילה: זה מתחיל מקוד מתוחזק, כזה שאין בו "ספריות" קוד שפג תוקפן; למתכנת/ת צריך להיות תיעוד, (דוקומנטציה) על כלי העבודה של החברה, הנהלים ודרכי הפעולה. למשל מתכנתת חדשה שמצטרפת לחברה, צריכה לדעת אילו תוכנות להתקין למחשב, איך ו/או ממי היא אמורה לקבל פרטי התחברות לשירותים השונים שהיא צריכה כדי להקים לעצמה סביבת תכנות, מה סדר הפעולות הנדרש כדי להוציא עדכון גרסה ועוד.
מתכנת שנתנו לו תשתית טובה, לא יצטרך לשרוף זמן יקר ערך, ויוכל לגשת מיד לעשייה.
רשימת המשימות של המתכנת/ת תהא מאורגנת ומצומצמת כיאה להספק דו שבועי, ותינתן לו/ה ע"י ה-**Scrum Master**[15].

יכול להיות שצוותים מסוימים במשרדי הממשלה פועלים באופן אג'ילי, אך משרדי הממשלה גדולים ומסורבלים, כך שגם אם יחידה מסוימת במערך הדיגיטל יכולה לתקן את בעיית ה"קישוא" במהרה, יכול להיות שליחידת תלונות הציבור של משטרת ישראל אין דרך יעילה לבקש ממערך הדיגיטל להכניס את זה לאג'נדה. בנושא הזה נמסר לי ממשטרת ישראל שאת כל פניותיי בנושא אני צריך להפנות ישירות למערך הדיגיטל, בעוד שממערך הדיגיטל נמסר לי שאני צריך לפנות בנושא למשטרת ישראל, ושמהם תצא בקשה לתיקון המדובר.

<u>פניות נוספות שהגשתי וטרם טופלו</u>

- בשני באוגוסט פניתי למשרד התחבורה בבקשה להגדיל את מגבלת גודל הקובץ המצורף בטופס פניות הציבור. טרם קיבלתי מענה.
- למבקר המדינה פניתי בראשון באוגוסט (2023) על הבעיה של חוסר התיאום במספרי הפנייה אצלם.
- ב-25 ביוני הגשתי תלונה על כך שקציני פניות הציבור של משטרת ישראל מאילת ועד הצפון לא זמינים בטלפון שמופיע באתר האינטרנט. בכל קווי הטלפון יש צליל חיוג ביתי ולאחר כדקה השיחה מנותקת. אין מערכת לניתוב שיחות ואין אופציה להשאיר הודעה, אף אחד מקציני המשטרה לא ענה לי, למרות שחייגתי מעל 5 פעמים ובימים שונים במשך כמה

15 https://www.coursera.org/articles/what-is-a-scrum-master

חודשים. מית"צ קיבלתי כ-10 אימיילים שונים, בכל אחד מהם נאמר שהפנייה שלי הועברה לטיפול של הקצין עליו אני מתלונן ושאקבל תשובה מטעמם. בינתיים עברו מעל 45 ימים נוספים, ועדיין אף אחד מקציני פניות הציבור של משטרת ישראל בכל הארץ לא חזרו אליי.

- בתאריך 22.7 הגשתי פנייה למערך הדיגיטל על כך שלא ניתן למצוא את הכתובת שלי בעת הגשת פנייה לית"צ משטרת ישראל, וזה מונע ממני להגיש את הטופס. התקלה נובעת מכך שבחיפוש הרחוב, אם אכתוב "מנחם בגין" הרחוב לא יופיע, כי שמו המלא של הרחוב הוא "שדרות מנחם בגין". במאגר המשטרה, שם הרחוב מופיע במדויק כ"שד מנחם בגין", כלומר, מספיק שאכתוב גרש (שד') והאופציה לא תופיע. אם אחפש "בגין מנחם" הכתובת גם כן לא תופיע. בקיצור, מנגנון החיפוש הכי מעוות או מיושן שקיים. ב-30 ביולי פניתי עם הבקשה הזו גם למשטרת ישראל. בינתיים כלום לא השתנה.
- ב-27 ביולי הגשתי פנייה לית"צ המשטרה עם השאלה "מדוע כאשר אני מגיש תלונה במשטרה, אני מקבל מסמך שמכיל 2 דפים עם הרבה תוכן לא רלוונטי. אני מבקש שבמקום או בנוסף לדפים הלא מעניינים שמקבלים בעת הגשת תלונה למשטרה - האזרח יקבל גם הדפס של התוכן שנמסר לשוטר, על מה העבירה, נגד מי התלונה וכו."
- באותו תאריך שאלתי "למה אין אסמכתא על הגשת ערר - בקשה לפתיחה מחדש של תיק".

ויש עוד דוגמאות שטרם נענו, אבל נסתפק בינתיים בדוגמאות האלו.

<u>**פניות שהגשתי ו"טופלו"**</u>

- אחרי פינג פונג של פנייה, תשובה, וערר - ממשטרת ישראל נמסר ב-7 באוגוסט שפנייתי בנושא מספרי התלונות שאינם תואמים תועבר לטיפול הגורם המקצועי בתחום המחשוב ובתום טיפולו יעדכנו אותי. **אני ממתין**.
- בשלישי באוגוסט פניתי למשרד התחבורה עם מספר רב של תלונות על חברת מטרופולין, סיפרתי להם שבאחד הלילות שלושה אוטובוסים של מטרופולין עברו בנתיב השמאלי ולא עצרו בתחנה, ושעל כל תלונה שאי פעם הגשתי למטרופולין - מעולם לא קיבלתי עדכון מה חדש עם התלונה שהגשתי, גם לא אחרי שעברה שנה. סיפרתי גם שבנסיעה על קו אוטובוס של מטרופולין הגעתי לתחנת היעד שלי בתל אביב באיחור של שעתיים, כלומר 3 שעות נסיעה לנסיעה שהייתה אמורה להימשך 55 דקות. ממשרד התחבורה נמסר שהנאמר בפנייתי אינו מהווה חריגה מתנאי רישיון הקו, מכיוון שהם מתחייבים לזמני **היציאה מתחנת המוצא בלבד**. מעבר לכך לא קיבלתי מענה לאף אחת מהטענות שהעליתי. תגובת משרד התחבורה עומדת בניגוד להוראות תקנה 399(א) לתקנות התעבורה: לפי תקנה זו, על בעל הרישיון להפעיל את השירות באופן תקין, סדיר ורצוף. על אף זאת, במשרד התחבורה מעדיפים להתעלם מהפנייה שלי, ושל כל אזרח שסובל משירות נורא של חברות ההסעה. אפילו אם נסיעתכם התארכה ב-300%, לא תקבלו מענה מהרשות. אין ברירה אלא להגיש תביעה.

אני מאמין שהדרך שלנו להגיע למערכת ציבורית יעילה, מלבד הצפת המערכת (בצדק) בפניות ותלונות ציבור - היא הגשת תביעה בגין כל עוולה שחורגת מהחוק.
על כל תלונה שקיבלה מענה לאחר יותר מ-45 יום ועל כל קו אוטובוס שחורג מהגדרת "שירות תקין, סדיר ורצוף" אפשר וצריך להגיש תביעה קטנה. באופן הזה, גם תרוויחו שכרחם על הטרחה הכרוכה בתביעה עם פיצוי על העוולה שנגרמה לכם, וגם הרשות תלמד לקח דרך הכיס, שזה מאוד משמעותי.

עמותת 15 דקות

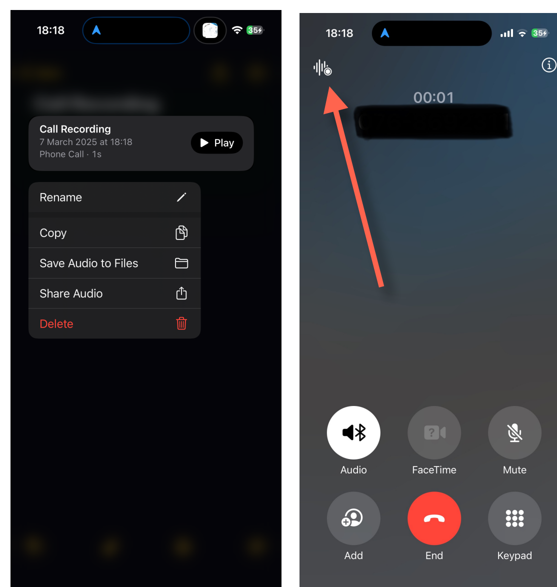
עמותת 15 חרתה על דגלה לקדם תחבורה ציבורית מהירה, זמינה ואיכותית, לשפר ולהוסיף קווי שירות ציבוריים, כך שמערכת התחבורה הציבורית תהווה חלופה ראויה לשימוש ברכב הפרטי ולעמידה בפקקים. הארגון מייצג את ציבור הנוסעים ופועל למענו מול המדינה והרשויות המקומיות.[16]
באתר של העמותה תוכלו למצוא קישורים לפניות הציבור של כל חברות ההסעה הציבוריות ולקבל מידע נרחב על הגשת תביעות קטנות. חפשו בגוגל "15 דקות תביעה קטנה".

חוק שש הדקות

חוק שש הדקות הוא כינוי לתיקון מס' 57 לחוק הגנת הצרכן (סעיף 18ב(א1)(3)) והוא קובע כי צרכן יקבל מענה טלפוני אנושי תוך 6 דקות לכל היותר. התיקון גם אוסר להפנות את הצרכן לשירות השארת הודעות, אלא אם בחר בכך. החוק תקף בפניות בנושאים "טיפול בתקלה, בירור חשבון וסיום התקשרות" בלבד. **החוק**, **למרבה הפלא או שלא, לא חל על עיריות ומשרדים ממשלתיים, וגם לא על חברות תחבורה ציבורית.**
אף על פי כן, כל תיעוד של שיחה בה המתנתם יותר מ-6 דקות לקבל שירות מחברת תשתית, חברות הביטוח והפנסיה, חברות התקשורת והבנקים - שווה עד 24,000 ש"ח בבית משפט. הזמן נספר החל מהרגע שהתקשרתם, כלומר גם הזמן שהקשבתם למערכת ניתוב השיחות נספר.

אם אתם רוצים לדעת מי הנציג שמדבר מולכם, אל תתביישו לשאול את שמו. עסקים כפופים לחוק הגנת הצרכן שמחייב את הנציג להזדהות בשם מלא, וכן כל עובד ציבור.

במידה ויש לכם אייפון ואינכם יכולים להקליט שיחות, קחו איתכם מכשיר הקלטה חיצוני ובעת הצורך הקליטו את השיחה עמו, או באמצעות צילום מתוך מצלמת הרשת במחשב הנייד שלכם. במחשבי מק ניתן לעשות זאת עם תוכנת **QuickTime Player** ובווינדוס יש אפליקציית "מצלמה". במערכת ההפעלה החדשה של אייפון כן יש אופציה להקליט שיחה, תפעילו את זה בזמן שאתם מקשיבים למערכת ניתוב השיחות. בסיום השיחה ההקלטה תישמר בתוך פתק באייפון; לחיצה ארוכה על ההקלטה תפתח אופציות שאחת מהן היא לשמור את קובץ האודיו לקבצים ב-**iCloud**, כך תוכלו לצרף את ההקלטה לתיקייה הרלוונטית של התלונה.



[16] מתוך האתר https://15minutes.co.il

מאגרי מידע ממשלתיים

באתר **data.gov.il** תוכלו למצוא מאגרי מידע ממשלתיים כגון לו"ז הרכבת ודיוקה, נסועה בקווי אוטובוס, איחורי אוטובוסים, רשימת העיצומים הכספיים אותם הטיל המשרד להגנת הסביבה, רשימת קרקעות מזוהמות, נתונים על שבילי אופניים, זיהום אוויר, חשיפה לרעש, נתונים מטאורולוגיים, מאגרי נתונים של משרד החינוך, עיריות ועוד.

באמצעות הנתונים האלה אנו האזרחים יכולים לקבל תמונה יותר טובה על התנהלות וביצועי הממשלה. ניתן למצוא שם קבצי אקסל פשוטים, וגם טבלאות גדולות שיכילו מיליוני רשומות, וקובץ מטא-דאטא (מידע שמסביר על המידע - למשל הסבר על משמעות שמות העמודות בטבלה).

את הקבצים הגדולים, אלו שכוללים טבלאות של עשרות אלפי רשומות ויותר, ככל הנראה לא תצליחו לפתוח בתוכנת אקסל, וגם אם כן, יהיה מאוד קשה לפענח מידע כך.
מידע שכזה נקרא **Big Data**, וכדי לעבוד עם ביג-דאטא, אנחנו צריכים לעבוד עם כלים כגון **SQL** **Python, Pandas, Tableau, NumPy, R, TensorFlow** ועוד. אתם לא צריכים לדעת הכל, מספיק שתדעו להקים שרת מקומי במחשב שלכם עם **Postgres** ותוכנה כגון **DBeaver** או **DBGate** ותוכלו לצפות במידע שלא נפתח באקסל. בעזרת **SQL** תוכלו כבר לפלח נתונים, לנקות, לסדר ולעבוד איתם. בעזרת פייתון (או שפות אחרות כמו **R**) וספריות קוד כגון **Pandas** ו-**NumPy** תוכלו לנתח ביג-דאטא, להגיע למסקנות מעניינות בעזרת ויזואליציה, כלומר המרה של אותן אלפי או מיליוני שורות בטבלה לתרשים גרפי קל להבנה. בהמשך תוכלו להתקדם מהתחום הזה אל למידה של בינה מלאכותית, שתעזור לכם לגלות תובנות עוד יותר מעניינות. כל עולם ה-**AI** מבוסס על דאטא, כך שאם מעניין אתכם להמשיך להיות רלוונטים בשוק העבודה ולהרוויח הרבה, ללמוד לעבוד עם מידע ולנתח מידע - יזניק אתכם בשוק התעסוקה וההייטק.
אם מעניין אתכם התחום, אני אשמח להמליץ לכם ללמוד דרך **Coursera** ו-**SoloLearn** או אפילו בעברית דרך **CampusIL**. בחינם כמובן.

עד שכל אזרחי ישראל יהפכו למומחי ומומחיות ניתוח נתונים, ונוכל לעקוב ולנטר את כל הפעילות המורכבת שמתרחשת בממשלה, מספר ארגונים אזרחיים הקימו כלים יותר נוחים לשימוש האזרח, בעזרת הנתונים שמונגשים לציבור דרך אתר מאגרי המידע הממשלתיים.

מפתח התקציב

מפתח התקציב הוא אתר אשר פותח ע"י ארגון "הסדנא לידע ציבורי" ומאפשר לכם לעקוב אחרי כל פרט ופרט בנוגע לכלל הכספים שזורמים בממשלה.

אני מפציר בכם, גשו למחשב והיכנסו לאתר **obudget.org**. קראו וגללו עד הסוף למטה, ותוכלו להבין במדויק את כל מה שניתן לגלות באמצעות האתר המדהים הזה.

לארגון "הסדנא" ישנם עוד מספר פרוייקטים[17], אך חלקם אינם פועלים עוד.

---

[17] **https://www.hasadna.org.il/פעילות**

מעירים

עמותת מעירים הינה קבוצה של אנשי מקצוע ופעילים חברתיים משדות התכנון, הבנייה, הסביבה והטכנולוגיה הפועלים לילות כימים ובהתנדבות על מנת להנגיש מידע ולהגביר את השקיפות והמעורבות הציבורית במערכת התכנון והבנייה.[18]

באתר "מעירים" תוכלו לראות ולקרוא אודות תוכניות בנייה בסביבת מגורכם או כל שטח שמעניין אתכם, תוכלו ליצור משתמש ולשמור תוכניות רלוונטיות ולהגדיר במידה ותרצו, התראות על תוכניות בניה או רשיונות כריתת עצים באיזור לבקשתכם. האתר מנגיש כמות עצומה של מידע במעטפת של חווית משתמש נהדרת.

בקשות חופש מידע

אחד מהכלים הדמוקרטיים העומדים לרשותנו, היא בקשת חופש מידע.
כשאני גיליתי שמאגר המידע של איחורי האוטובוסים במדינה מכיל רק תקציר של "כמה איחורים היו בכל חודש, לפי מספר קו" נדהמתי.
המידע הזה הוא מידע מסוכם. לפני שהמידע עבר עיבוד, ככל הנראה הייתה טבלת נתונים שהכילה את לוח הזמנים הצפוי וטבלת נתונים שמכילה את נתוני הזמן בהתאם להגעה לכל תחנה.
לאחר העיבוד, שאינני יודע לחלוטין כיצד הוא מחושב, כל הנתונים נעלמו, וקיבלנו נתון אחד פשוט - כן היה איחור, או לא היה איחור. לא ידוע כעת מה היה משך האיחור, ובאיזו תחנה האירוע קרה למשל.
טבלת מידע שכזו, שתחסוך לי את עיבוד המידע ותציג בפניי כמה פעמים איחר קו האוטובוס שלי החודש, היא דבר מבורך - אך לא כתחליף למידע הגולמי, שאותו אני צריך כדי לגלות את כל המידע שניתן לחפוץ בו, וכדי לקבל שקיפות גבוהה יותר.

את הפער הזה, הטבלה שחסרה בעיניי וצריכה להיות שקופה לציבור - ניתן לגשר באמצעות בקשת חופש מידע.
לפי חוק חופש המידע, כל אזרח רשאי לבקש מידע מרשות ציבורית, והרשות מחוייבת להשיב לו תוך 30 יום.
הרשות מחוייבת למסור את המידע המבוקש, אך רשאית לדחות את הבקשה בגין הסיבות הללו:

(1) הטיפול בה מצריך הקצאת משאבים בלתי סבירה;
(2) המידע נוצר, או נתקבל בידה, למעלה משבע שנים לפני הגשת הבקשה ואיתורו כרוך בקושי של ממש;
(3) לאחר שנקטה אמצעים סבירים, התברר לה שלא ניתן לאתר את המידע או שאינו מצוי ברשותה;
(4) המידע פורסם ועומד לרשות הציבור או לעיונו, בין בתשלום ובין שלא בתשלום; ואולם בדחותה את הבקשה לפי פסקה זו, תודיע הרשות למבקש היכן יוכל לרכוש את המידע המבוקש, לקבלו או לעיין בו;
(5) המידע נוצר בידי רשות ציבורית אחרת, ואין בהפניית המבקש לאותה רשות כדי להכביד הכבדה בלתי סבירה על קבלתו של המידע על ידו; ואולם, בדחותה בקשה לפי פסקה זו, תפנה הרשות הציבורית את המבקש לרשות הציבורית אשר בידיה נוצר המידע.

---

[18] https://meirim.org/support-us/#who-we-are

הרשות לא תמסור מידע שהוא אחד מאלה:

(1) מידע אשר בגילויו יש חשש לפגיעה בבטחון המדינה, ביחסי החוץ שלה, בבטחון הציבור או בבטחונו או בשלומו של אדם;

(2) מידע בנושאים ששר הבטחון, מטעמים של שמירה על בטחון המדינה, קבע אותם בצו, באישור הועדה המשותפת;

(3) מידע שגילויו מהווה פגיעה בפרטיות, כמשמעותה בחוק הגנת הפרטיות, תשמ"א-1981 (להלן - חוק הגנת הפרטיות), אלא אם כן הגילוי מותר על פי דין;

(4) מידע אשר אין לגלותו על פי כל דין.

הרשות רשאית לסרב למסור מידע שהוא אחד מאלה:

(1) מידע אשר גילויו עלול לשבש את התפקוד התקין של הרשות הציבורית או את יכולתה לבצע את תפקידיה;

(2) מידע על אודות מדיניות הנמצאת בשלבי עיצוב;

(3) מידע על אודות פרטי משא ומתן עם גוף או עם אדם שמחוץ לרשות;

(4) מידע בדבר דיונים פנימיים, תרשומות של התייעצויות פנימיות בין עובדי רשויות ציבוריות, חבריהן או יועציהן, או של דברים שנאמרו במסגרת תחקיר פנימי, וכן חוות דעת, טיוטה, עצה או המלצה, שניתנו לצורך קבלת החלטה, למעט התייעצויות הקבועות בדין;

(5) מידע הנוגע לניהול פנימי של הרשות הציבורית, שאין לו נגיעה או חשיבות לציבור;

(6) מידע שהוא סוד מסחרי או סוד מקצועי או שהוא בעל ערך כלכלי, שפרסומו עלול לפגוע פגיעה ממשית בערכו, וכן מידע הנוגע לענינים מסחריים או מקצועיים הקשורים לעסקיו של אדם, שגילויו עלול לפגוע פגיעה ממשית באינטרס מקצועי, מסחרי או כלכלי; **למעט** מידע שהוא אחד מאלה -

א. מידע על חומרים שנפלטו, שנשפכו, שסולקו או שהושלכו לסביבה;

ב. תוצאות של מדידות רעש, ריח וקרינה, שלא ברשות היחיד;

(7) מידע שהגיע לידי הרשות הציבורית, שאי-גילויו היה תנאי למסירתו, או שגילויו עלול לפגוע בהמשך קבלת המידע;

(8) מידע על אודות שיטות עבודה ונהלים של רשות ציבורית העוסקת באכיפת החוק, או שיש לה סמכות חקירה או ביקורת או בירור תלונות על פי דין, אם גילויו עלול לגרום לאחד מאלה:

א. פגיעה בפעולות האכיפה או הביקורת או בירור התלונות של הרשות;

ב. פגיעה בהליכי חקירה או משפט או בזכותו של אדם למשפט הוגן;

ג. גילוי או מתן אפשרות לגלות את קיומו או זהותו של מקור מידע חסוי;

ב. מידע הנוגע לעניני משמעת של עובד של רשות ציבורית, למעט מידע בדבר ההליכים הפומביים על פי החוק; לענין פסקה זו, "עובד" - לרבות חייל, שוטר, סוהר ונושא משרה ברשות הציבורית;

ג. מידע שיש בגילויו פגיעה בצנעת הפרט של אדם שנפטר;

ד. לעניין רשות ציבורית כאמור בפסקה (9ב) להגדרה "רשות ציבורית" - מידע שיש בגילויו פגיעה מהותית בחופש הפעולה בעניינים האקדמיים והמינהליים של מוסד להשכלה גבוהה כמשמעותם בסעיף 15 לחוק המועצה להשכלה גבוהה, פגיעה בהליכי קידום ושיפוט אקדמיים או במחקרים שטרם פורסמו, או גילוי זהותם של תורמים שהביעו את דעתם שאינם מעוניינים בגילוי.

מהפירוט הנ"ל ניתן ללמוד שרוב אם לא כל בקשות המידע שתרצו להגיש, יעמדו בקריטריונים האלה, ובמידה והרשות תסרב למסור לכם את המידע, תוכלו להגיש נגדם עתירה מנהלית בבית משפט מחוזי.

לינק לבקשת חופש מידע https://forms.gov.il/globaldata/getsequence/getHtmlForm.aspx?formType=hofeshmeyda@justice.gov.il

בקשות חופש מידע שהגשתי

למשטרת ישראל הגשתי בקשה רחבה מאוד.
ביקשתי מהם לצרף למאגרי המידע הממשלתיים מאגר נתונים (טבלה), שתכיל נתונים עבור כל פנייה במערך תלונות הציבור:

- תאריך הגשת הפנייה
- קטגוריה / סיווג
- סיווג מקום האירוע (אתר אינטרנט, מוקד טלפוני, תחנת משטרה וכו')
- מספר אישי של שוטר מעורב אם יש
- באמצעות מי בוצעה הפנייה (עצמי, עו"ד, וכו')

בעזרת המידע הנ"ל אני מצפה לבצע ניתוח לנתונים ולגלות כמה פניות הוגשו לית"צ ובאילו נושאים. אני מקווה גם לא לגלות שיש אפלייה בזמני קבלת השירות בין אזרחים קטנים לעורכי דין.

ביקשתי גם שיפרסמו מאגר מידע על **תלונות שהוגשו למשטרת ישראל:**

- באיזו תחנה הוגשה התלונה
- קטגוריה / סיווג, תאריך
- האם הוחלט לסגור את התיק או להמשיך
- אם נסגר, מאיזו סיבה
- אם נסגר, האם הוגש ערר
- אם הוגש ערר, האם הוא אושר או סורב
- תאריך סגירת התיק באופן סופי
- החלטת המשטרה הסופית / תוצאת התלונה.

מעצרים ועיכובים שמשטרת ישראל ביצעה:

- בגין מה (קטגוריה / סיווג)
- באיזו עיר
- כמה זמן נמשך המעצר עד הבאה לשופט
- גזר דין / החלטת השופט

מוקד 110 ומוקד 100, מאגר נפרד לכל מוקד כאשר בכל אחד תהיינה עמודות של:

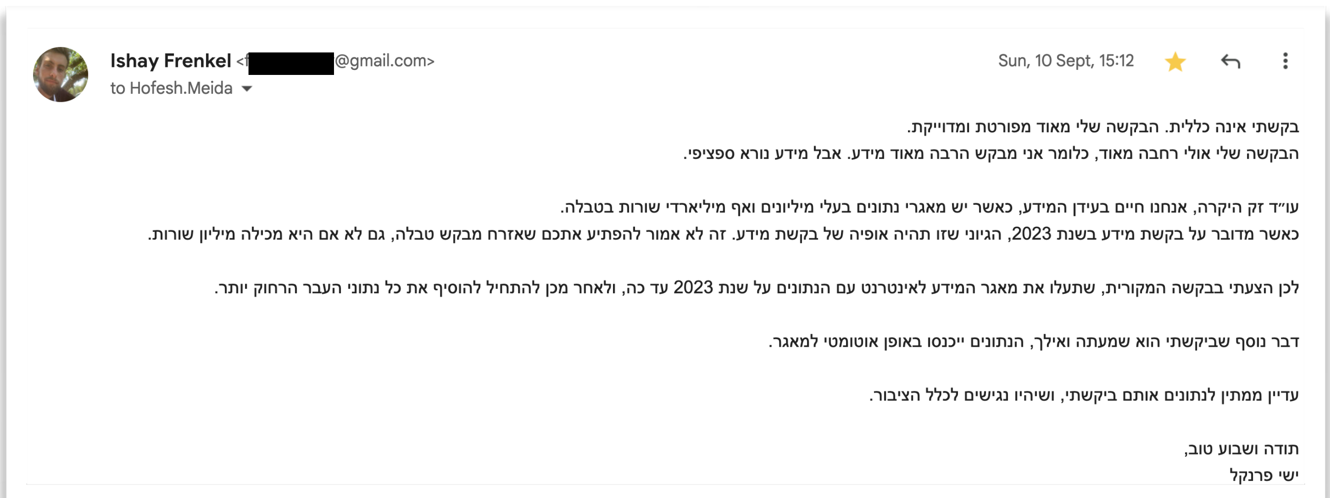
- תאריך השיחה
- סיווג / נושא
- מה תוצאת השיחה
- משך השיחה
- תוצאות הדירוג מהסקר

ממח"ש ביקשתי את הנתונים הבאים:

- מספר אישי של שוטר מעורב
- שם מלא (של השוטר הנילון)
- תאריך הגשת התלונה
- תאריך הגשת ההחלטה של מח"ש
- תוצאת ההחלטה
- אם התיק נסגר, האם הוגש ערר
- האם אושר הערר
- תוצאת התיק בסוף.

ציינתי בסוף הפנייה ש"כדי לזרז את העניינים ולקבל לפחות חלק מהמידע בזמן סביר, הייתי שמח כשלב ראשון לקבל מידע לגבי שנת 2023. שלב נוסף יהיה לאגור ולהכניס את כל המידע החל מ-2018 (5 שנים אחורה) שלב אחר יהיה לוודא שכל תלונה חדשה מתווספת באופן אוטומטי למאגר החדש."

לאחר פינג פונג בו הממונה על העמדת מידע לציבור במשרד המשפטים ביקשה ממני למקד יותר את הבקשה ואני מתעקש שאני מעוניין לקבל תמונה מלאה על כל מח"ש, שלחתי את ההודעה הבאה, ומאז, אני ממתין.



Ishay Frenkel <f[redacted]@gmail.com>
to Hofesh.Meida
Sun, 10 Sept, 15:12

בקשתי אינה כללית. הבקשה שלי מאוד מפורטת ומדוייקת.
הבקשה שלי אולי רחבה מאוד, כלומר אני מבקש הרבה מאוד מידע. אבל מידע נורא ספציפי.

עו"ד זק היקרה, אנחנו חיים בעידן המידע, כאשר יש מאגרי נתונים בעלי מיליונים ואף מיליארדי שורות בטבלה.
כאשר מדובר על בקשת מידע בשנת 2023, הגיוני שזו תהיה אופיה של בקשת מידע. זה לא אמור להפתיע אתכם שאזרח מבקש טבלה, גם לא אם היא מכילה מיליון שורות.

לכן הצעתי בבקשה המקורית, שתעלו את מאגר המידע לאינטרנט עם הנתונים על שנת 2023 עד כה, ולאחר מכן להתחיל להוסיף את כל נתוני העבר הרחוק יותר.

דבר נוסף שביקשתי הוא שמעתה ואילך, הנתונים ייכנסו באופן אוטומטי למאגר.

עדיין ממתין לנתונים אותם ביקשתי, ושיהיו נגישים לכלל הציבור.

תודה ושבוע טוב,
ישי פרנקל

ממשרד התחבורה ביקשתי שיעלו מאגר מידע גולמי על איחורי האוטובוסים.
מרכבת ישראל ביקשתי שיעלו מאגר מידע שמכיל את נתוני זמני ההגעה לתחנות, ומהם נמסר לי שזה באחריות משרד התחבורה. ממשרד התחבורה טרם התקבל מענה.

בנוסף, הגשתי בקשה מרכבת ישראל שיפרסמו מאגר נתונים שכולל את הטמפרטורה בקרונות בכל הרכבות, במרווחים של 5 דקות למשל - באמצעות חיישני טמפרטורה דיגיטלים עם חיבור לרשת.

לעיריית שדרות הגשתי בקשה גדולה מאוד, ובפנייה הזו ביקשתי גם שהיחידה לחופש מידע תפעל מול כל העיריות והיישובים בישראל למען הנגשת המידע הבא לציבור:

- תיעוד של כל השיחות למוקד 106 (ללא פרטים אישיים של הפונה), באיזה סיווג השיחה הסתיימה (הועבר לטיפול/נסגר מסיבה מסוימת), מי הנציג שטיפל בפנייה, אפשר במספר מזהה מסוים ולאו דווקא שם מלא.
  - כנ"ל על פניות שנפתחו בוואצאפ
  - פניות שנפתחו - סיווג קטגורי, תאריך פתיחת הפנייה, תאריך סגירתה או סיום טיפולה.
- מאגרי מידע על פרוייקטים וקבלנים, כך שיהיה ניתן לראות את הפרוייקטים שהעירייה עובדת עליהם, מה תקציבם, ומי הקבלן שאמון עליהם וכדומה.
- פירוט התקשרויות, הסכמים ועסקאות.
- מידע על עצים, אתרי טבע עירוניים, מקלטים, רמזורים, מידע על נתוני הפקקים בכבישים בעיר, מידע על התחבורה הציבורית בעיר.
- עבור כל אלו הייתי מצפה לראות מאגר שמכיל רשימה מאוד גדולה עם נתונים ככל הניתן, למשל נתוני שימוש בתחבורה ציבורית באופן שאינו מסוכם ומתומצת, אלא כל המידע שניתן לעבד אותו בדרכים שונות. כמובן שאם **בנוסף** תהיה טבלה שיותר מסכמת את הנתונים באופן אוטומטי, זה מבורך.
- מכרזים, סקרים, נתונים על רישוי עסקים, מידע מגוון על מבנים ועל עמידותם לרעידות אדמה
- יעודי קרקע, שבילי אופניים, תוכניות כבישים, מבנים לשימור.
- רשימת פרוטוקולים שפורסמו
- דוחות שהעירייה חילקה, בגין מה, סכום, תאריך, מי הפקח שחילק את הדוח (שוב, אפשר מספר מזהה פנימי ולא שם מלא)
- נתונים על צריכת מים בעיר

ועוד.

למה אתם מחכים? קומו עכשיו כדי לשבת מול המחשב והגישו בעצמכם בקשת חופש מידע מהמפעל המזהם שנמצא ליד בית מגוריכם, או כל דבר אחר שמעניין אתכם.

חשוב לדעת שכל בקשת חופש מידע כרוכה בתשלום אגרה על סך 21 ש"ח ולעתים תהיו עשויים להתבקש לשלם עד 160 שקלים. לכן אני ממליץ שבבקשותיכם, במידה ורלוונטיות לציבור, תבקשו שהמידע יהיה נגיש לכלל הציבור באתר מאגרי המידע הממשלתיים. בכל אופן זה מחיר זעום למען צדק חברתי.

אני לא משלם את האגרה הזו עד שהרשות לא שולחת לי בקשה לשלם אותה, כלומר אני מגיש בקשות בלי דאגה ומבלי לשלם, ורק במידה והרשות מסכימה לשתף את המידע או מעוניינת להתחיל תהליך, אקבל בקשה לשלם את האגרה.

כדי לעשות זאת, בטופס הבקשה לחופש מידע הקפידו לבחור בעמוד 2 באופציה "מידע חייב בפרסום" במקום באופציה "מידע בתשלום".

העירייה ומוקד 106

גם אתם יכולים לעשות שינוי בעיר שלכם. על כל בור משמעותי בכביש שאני נתקל בו, אני מדווח למוקד 106 (בדרך כלל דרך בווצאפ) ומקבל חזרה מספר פנייה עבור כל בור. אני מציין בפנייה שהבור מהווה סכנת חיים לרוכבי קורקינט אשר מחויבים לנסוע בכביש לפי החוק. כל התלונות שלי נלקחות בחשבון, וברובן מטפלים.

משמח לראות בכל יום שאני חוזר מהעבודה שבכביש יש טלאים של אספלט שחור טרי, ולדעת שבנוסף אליי יש עוד תושבים רבים שנהנים מכך שהם לא צריכים להתחמק מהבור הזה, לקבל נזק משמעותי לכלי הרכב או חלילה להיפצע.

הרעיון ישים גם לגבי כל מפגע שאתם רואים בו בעיר, המטרות מכוונות אל הכביש? יש חול על המדרכה? קבלן השאיר המון זבל אחריו? דווחו על כל מקרה, והעיר שלכם תהיה נקייה ובטוחה. יש צוותים שיעבדו על זה במסגרת שעות העבודה - אל תרגישו רע שאתם כביכול "מוסיפים עבודה".

בנוסף, לרוב ראשי העיריות יש עמוד פייסבוק, או פרטים נגישים באתר האינטרנט של הרשות המקומית, וכמובן ניתן לבקש להיפגש עם ראש העיר או עוזריו - פנו אליהם, ובקשו מהם או הציעו להם רעיונות טובים כגון הצעות יעול לתחבורה ציבורית, הרחבת מדרכות, הצללה ועצים, שירותים ציבוריים, מתקני שתייה קרים בפארקים או מסלולי הליכה ושיתאימו גם לכלבים, רעיונות לפעילויות במתנ"ס ועוד. תאמינו לי, הם רק ישמחו לשמוע רעיונות טובים.

תוספות למהדורת מרץ 2025

מאז שכתבתי את הספר בספטמבר 2023 המון דברים קרו. אני רוצה לפרסם את המהדורה המוקדמת בהקדם האפשרי, ולכן לא אכביר במילים, ואשתף במעט דברים שרציתי להוסיף:

בשבעה באוקטובר המדינה, הממשלה, לא היו שם. מעט מדי כוחות צהל"יים היו פרוסים בעוטף, לא היה ועדיין אין משרד הסברה, מערך בריאות הנפש הרעוע קרס. הפעולות של ביבי נתניהו לאורך השנים, וההתעלמות שלו מכל אזהרות שב"כ[19], הרמטכ"ל[20] ושאר וגורמי הביטחון, הובילו ליום הנורא הזה. אני פוניתי משדרות עם הסעה של בחור מקסים בג'יפ משטרתי, עם ג'יפ נוסף מקדימה ומאחורה, כשבשני הרכבים שמקיפים אותנו יש חמושים עם רובי סער מחוץ לחלונות. בצומת מסוימת הם נפרדו מאיתנו והמשכנו עד באר שבע, שם המשכתי באוטובוס לדימונה, למרות שהמחלץ הציע לקחת אותי עד הבית. החילוץ הזה היה מטעם אחים לנשק. ארגוני המחאה היו ערוכים עם ערוצי הפצת תקשורת, קבוצות WhatsApp ופייסבוק. ארגוני המחאה עבדו ביעילות, והיה להם מאגרים של רשימות מתנדבים עם יכולות שונות. בשבעה באוקטובר המערכות האלו הצילו אותנו, ועזרו לאתר נעדרים וחטופים הרבה יותר מהר.

ממשלת ישראל מעלה מסים ובו בזמן מעבירה כספים קואליציוניים למטרות מיותרות, מטרות שהן עוד יותר מיותרות בתקופת מלחמה, ואף מתקצבת כספים שיעדם לא מוגדר ובסופו של דבר מגיעים לכיסים מושחתים. בזמן מלחמה.

---

[19] מעריב – שבוע לפני ה-7 באוקטובר: השב"כ ורונן בר המליצו לחסל את סינוואר – זה מי שמנע את זה (ביבי נתניהו)

[20] ספטמבר 2023 ynet – הרמטכ"ל: "להניח כי צה"ל חסין מהשלכות הקיטוב ההרסניות – קונספציה מסוכנת"

כיום, בעקבות המחסור בתקציב, מס הכנסה מנסה לחסוך כסף בשיטות רבות. בתור עוסק עצמאי שגר בשדרות, הייתי זכאי לסכום של כ-20,000 ש"ח פיצוי בעקבות המלחמה. באתר מס הכנסה יש ממשק מסובך שמציג מספר מסלולים לפיצוי. מסלול ירוק, אדום, חקלאי, ומסלול הוצאות מזכות. כדי להבין איך לקבל את הכסף המקסימלי שמגיע לכם, תצטרכו לקרוא המון טקסט ולפענח חישובי מס כדי להגיע לתובנה ולבחור את המסלול הנכון. כל זה בזמן שהעסק שלכם/ן לא מתפקד ואתם עוד חיים את התקופה של אחרי השבעה באוקטובר.

הרבה יותר הגיוני אם מס הכנסה היו מקבלים את הנתונים על העסק, פרטים נוספים בהתאם לשאלון מסוים במידת הצורך, ומביאים לבעל/ת העסק את הסכום המקסימלי המגיע. פשוט.

בהתאם למצב, הבנתי שהמסלול האדום הוא המסלול המומלץ ביותר עבורי, ובאתר רשות המסים הייתה תקלה שלא איפשרה לי להגיש את המענק. הלכתי לסניפי מע"מ ומס הכנסה ועדכנתי את כתובת המגורים של העסק (שכחתי לעשות את זה כשעברתי לשדרות, למרות שעדכנתי את הכתובת במשרד האוכלוסין). גם לאחר שכתובת העסק באתרי הרשויות עודכנה לכתובת בשדרות, לא היה ניתן להגיש את הטופס של המסלול האדום. התקשרתי למס הכנסה ולאחר יותר משעה המתנה בטלפון, נציגת מס הכנסה אמרה לי שהיא תציף את הבעיה ויטפלו בזה כדי שאוכל להגיש בקשה במסלול האדום, **ובינתיים**, היא יכולה לעזור לי להגיש בקשה למסלול הוצאות מזכות. הבהרתי לה שאני מעוניין במסלול האדום ושאני מקווה שאחד לא בא על חשבון השני. היא אמרה שלא תהיה בעיה וסייעה לי בהגשת הבקשה במסלול ההוצאות המזכות.
לאחר מכן נאלצתי לשבת מול המחשב עשרות פעמים ולפנות למס הכנסה בכתב ובטלפון שוב ושוב, הגשתי מסמכים וערעורים ועד היום לא קיבלתי את הסכום שמגיע לי לולא הייתי מגיש את הבקשה במסלול האדום. למען הסר ספק, הקונספט הוא אכן כך שהגשת בקשה במסלול מסוים חוסמת כל אופציה להתחרט ולהגיש בקשה במסלול אחר. השיחה שיש לי עם הנציגה במס הכנסה מוקלטת.

עוד שיטה בה מס הכנסה מנסה לחסוך כסף באמצעות הכבדת הבירוקרטיה על האזרח:
מי שגר **אצל ההורים** ביישוב מזכה (נקודות זכות במס הכנסה) ועבר את גיל 25, צריך לספק למס הכנסה, החל מהשנה האחרונה, את כל המסמכים האלה:

1. טופס בקשה לאישור תושבות - **צריך ללכת לעירייה ולהחתים אותם**.
2. דפי פירוט של כרטיסי אשראי מחמישה חודשים אחרונים.
3. אישור המעסיק על נסיעות ליישוב המזכה, או רכב צמוד - **כמה טרחה, אף מעסיק לא מחזיק אישורים כאלה בשלוף**.
4. שני תלושי שכר

את כל המסמכים תצטרכו להגיש בטופס פנייה לרשות המסים, עם הוראות שמצאתי באתר העירייה:
בשדה נושא ראשי יש לבחור: **מס הכנסה** , בשדה נושא משני יש לבחור: **אחר**, בשדה תחום יש לבחור: **שכיר/עצמאי**, בשדה נושא: **לכתוב אישור תושבות ולהעלות את הקבצים**, למלא את כל השדות ולצרף את המסמכים הנדרשים. יתכן וידרשו מסמכים נוספים כגון אישור מקופת חולים, כרטיס טיפת חלב ואישור לימודים להורים עם ילדים.

לאחר מכן יזמנו אתכם **לראיון במס הכנסה**, בו תצטרכו להגיע עם כל המסמכים ולהוכיח שאתם באמת תושבי אותו יישוב מזכה.
איזה כיף לחיות פה ולשלם מסים.

מלחמות וניצחונות

החדשות הטובות הן שהבקשות שלי מקבלות יחס, למרות שטרם קיבלתי מענה בכתב לגבי רוב הפניות שלי לרכבת ישראל, לא קיבלתי שום מענה ממערך הדיגיטל, וחלק גדול מן הפניות שלי הסתכמו עד כה בהתעלמות מוחלטת מהרשות - אנחנו רואים רק את קצה הקרחון. במערך הדיגיטל עובדים על מנת להגדיר מי מכוח האדם שלהם יהיה אמון על פניות הציבור וייתן מענה לפניות. בו זמנית, כבר ראיתי שסיימו לטפל באחת הבקשות שלי, פשוט לא קיבלתי עדכון מהם על כך.

כל הפניות שלי שטרם נענו, יענו בהמשך, ואני מקפיד לא לפספס אף פנייה שהגשתי. כל התלונות שלי, יטופלו במוקדם או במאוחר.

במקומות בהם נעשה לי עוול שחורג מהחוק, אני יודע שיש לי את היכולת לתבוע ולקבל פיצוי. הגשת התלונות חושפת אותי לאופציה לקבל פיצויים כספיים, וכשלמשטרה ימאס לשלם פיצויים על איחור במענה לתלונות הציבור או בקשות חופש מידע - אנחנו נראה שיפור בשירות.
בכל תביעה שאגיש, אשתפר ואלמד את המערכת. אולי אלמד משפטים ביום מן הימים.

מעבר לכך, רוב הפניות שלי עדיין לא טופלו, צדק עדיין לא נעשה במח״ש וגם לא במשטרה, כיום עדיין סוגרים כמעט כל תיק שתפתחו - למרות שחיכיתם שעתיים כדי לדבר עם חוקר/ת.

הניצחון הבא הוא עליכם. על כל תיק שהגשתם במשטרה והחליטו לסגור, תגישו ערר. תוודאו שאתם מתקשרים לתחנה במסגרת זמן של חודש כדי לוודא איפה זה עומד, במידה והתיק נסגר ולא קיבלתם דואר - דווחו גם על כך. ככל שיותר אזרחים במדינת ישראל יהיו פחות אדישים למצב ויציפו את הבעיה (לא רק במשטרה, אלא כל בעיה בשירות הציבורי) - הבעיות ייפתרו; בין אם ישירות ע״י כך שהרשות נחשפה לבעיה ופועלת לפתור אותה, בין אם מהחשש מהנתונים שחשופים לציבור על איכות השירות או כמות התלונות שמוגשות לכל רשות, ובין אם ע״י כך שנוכל לראות בעצמנו את הנתונים, ולבחור את המפלגות שבתקופתן הנתונים מראים מגמות חיוביות.

אני מקווה מאוד שהעקשנות שלי לרדוף אחרי צדק, תשפיע גם על אחרים. לא ייתכן שמתוך כל האנשים האלה שנאלצו לחפש מקום לבלות בו את הלילה כששלושת האוטובוסים האחרונים חלפו על פנינו בנתיב השמאלי, כנראה רק אני האקטיביסט שמגיש תלונה מקוונת על האירוע.

- סוף (לבינתיים) -

מוזמנים לפנות אליי דרך הלינקדאין, ו/או לעקוב אחריי באינסטגרם (שם פחות סביר שאענה).